السكرتارية وادارة الاعمال



السكرتاريا
وادارة الاعمال

السكرتاريا وادارة الاعمال

وضع وترجمة
اميل بيدس

المكتبة الحديثة للطباعة والنشر
بيروت - شارع سوريا - تلفون: ٢٣١١٦٨

الفصل الاول

السكرتيرة ـ مسلك ومستقبل

اخترت عمل السكرتيرة مهنة لك يا انسة ، فنعم الاختيار . ان كنت مؤهلة لهذا الشأن من شؤون الحياة، فما اكثر الذين يحتاجون الى خدماتك ، وما اكثر الذين يرحبون بك في المكاتب التجارية ، والشركات، والمصارف ، والمصانع ...

دنيا الاعمال الزاخرة بالوظائف ، المتفرعة فيها ضروب مختلفة من الاعمال لا غنى لها البتة عن السكرتيرة الكفوء .

السكرتيرة عنصر منشود في كل اوان وفي كل مكان ، ومع ذلك ، فهي غير متيسرة متى مست الحاجة اليها .

لماذا ؟ لان السكرتيرة البارعــــة المتقنة الملبية للمواصفات والشروط ، الطابعـــة ، المختزلـــــة ، المتمرسة بواجباتها ، لا تتوفر في كـــل حين ، فهي غير متاحة ، هي تتخاطفهـــــا الايدي ، هي لا تطلب العمل وتنتظر ، بل هم ــ اصحاب العمل ــ يطلبونها وينتظرون .

السكرتيرة الكاملة قلما تجد اسمها في الاعلانات المبوبة ، قلما تجد لها طلبا .. قلما تطرق الابواب !

انها الجوهـــرة التـــي لا يخبـــو نورها .

اذن هناك نقص ، فما الداعي وما السبـــب ؟

القلـــة .. قلـــة المتوفر مـــــن السكرتيرات .

فالفتاة الصالحة ، او المادة الخام اللائقة ، يقع اختيارها على اعمال تختلف . هي تستمرىء الراحة ، او تؤثر الحياة الزوجية التي يليها انزواء ويعقبها اختفاء ، وتصبح المادة الخام نسيا منسيا .

الزواج ! بيد ان الزواج في هذا العصر المتطور غدا انفتاحا على الحياة ، والزواج لا يمنع اليوم الزوجة من مزاولة العمل ، ولهذا تجد ربات البيوت يخضن لجة العمل كسكرتيرات ناجحات متفوقات ، لا يغض من مكانتهـــن واجب يمارسنه في مكتب ، ولا مهنة يؤدينها ، ثم يقفلن راجعات قانعات الى بيوتهـــن .

السكرتيرة اذن عنصر اساسي مطلوب . عنصر يجد العمل بسهولة ويسر ، ويجد الراتب الكافي الوافي ، ومن ثم ينال ما يحبه الانســـان مـــن اخاء ووفـــــاء .

الطبععلى الالة جزء من كل . . والاختزال جزء من كل . الطبعوالاختزال ليسا العمل كله كما يتبادر الى الاذهان .
انهما مهارتان لامعتان من جملة مهارات .
ومتى حازت السكرتيرة تلك الصفات وتلك المؤهلات التيىشتملها عملها كسكرتيرة ، تصبح ولا غرو السكرتيرة المثالية مطمح الابصار وقبلة الانظار .
العمل هذا متميز ، بيد ان واجباته متفرعة متنوعة ، وخليق بالطموحة التي تنشد الفلاح ان تبلغ الادب من التضلع بما يطلب منها قبل ان ترتاح وتنعم بالحياة الرغيدة !

خطوات السكرتيرة

متى سلكت دنيا العمل ، تقتحم السكرتيرة المجال في الغالب كمختزلة ، فترقى السلم درجة اثر درجة ، بمثابرة وعزيمة صادقة ، الى ان تصل مركز السكرتيرة التنفيذية ، او مركز المساعدة الادارية لمدير كبير في مؤسسة .

انت كمتخرجة حديثة العهد في دورة تجارية ، او في مدرسة تلقن العلوم الوثيقة الصلة بالحياة العملية ، تزاولين العمل كمختزلة . هنا ، بعد استتباب امنك ، واطمئنانك الى راتب شهري دائم ، تمارسين ما تعلمته ، فتطبقين على اعمالك الاساليب الحديثة المرعية .

عملك الان روتيني رتيب . وانت تخضعين لاشراف من يعلوك رتبة . المدير يملي عليك الرسائل والتقارير ، او انت تنسخين ما تنقله المسجلة .

تذكري ، انت في عصر اضحت السرعة فيه صفة لازمة .

انت مختزلة وناسخة .. ومتى تحولت بالترقية الى سكرتيرة ، يضاف المزيد الى واجباتك ، يضاف الى مسؤولياتك مسؤوليات جمة، ويقل اشراف المشرفين عليك وعلى اعمالك .

قد تكونين عرضة لعوامل شتى تتنازع احساسك . تعملين مع مدير او اكثر . تطالبين ببضعة اعمال في آن واحد .

انت ماهرة ، مهارتك لا يرقى اليها الشك . انت سكرتيرة ، لهذا ينبغي أن تكوني في مستوى المسؤولية . هذا مطلوب منك . وهذا راي المسؤولين ، وهم على حق ولا مراء .

انت كسكرتيرة تنفيذية ، او مساعدة ادارية تعتبرين اليد اليمنى لمديرك ، وتكونين ولا غرو قد نضجت وتضرست ، واصبحت اهلا للمسؤولية ، للتقرير ، للبت .

هنا تكبرين ويعلو قدرك . تتولين اعمالا ادارية عديدة ، كان يتولاها مديرك . تعفينه من واجباته الثانوية ، تخففين عنه ، فيتفرغ لما هو اكثر خطورة .

واجباتك تتراوح بين التقرير والبت وادارة عمل المختزلات والضاربات على الالة الطابعة ، والسكرتيرات المبتدئات ، وهلم جرا .

في ما يلي وصف مقتضب لواجبات **المختزلة والسكرتيرة و السكرتيرة التنفيذية**

المختزلــــة

تتلقى املاء المدير والرؤساء المنفذين ، وتحول الاختزال الى كــلام مطبوع على الالة . تصنف البريد ، تجمع المعلومات ، تعد النماذج ، تؤدي عمليات كتابية تتطلب احاطة شاملة بالاساليب والطرق المتبعة في شتــى الدوائر التي لها بها صلة عمل . وربما تحرر الرسائل العادية مستعينــة بالعبارات والاصطلاحات ذات الطابع العملي المتعارف عليه ، ومتوخية الصحة والدقة في اللغة والقواعد ، مع الانتباه الى حركات الضبط التــي تنهي بها الجمل ، او تلحقها بجمل تالية .

السكرتــيرة

على كاهلها تقع مسؤولية المحافظة على الاضابير (الملفات) . تتلقى املاء رؤسائها ، وترتب ملفات المعلومات وفقا للاصول المتبعة . تعـــد التقارير التي يتتضيها العمل . السكرتيرة تفتح البريد وتحوله الى الجهـــات المختصة ، والى الافراد . تضرب المواعيد ، وتفرز الاعمال المتنوعة . تتخذ القرار في شؤون معينة نيابة عن رئيسها . تنشىء المذكرات والمخابرات ليوقعها رئيسها . تعنى بمكتبه لكي يكون مكتبا لائقا بمدير ، ناطقا ببراعة وتنبه سكرتيرة !

السكرتيرة التنفيذية

هي سكرتيرة منفذ كبير — مدير عام ، او نائب مدير عام ، او المدير الحالي . بالاضافة الى وظيفة السكرتيرة الاولى ، فانها تجيب على اصناف من الرسائل ، وتحتفظ في حرز بالملفات السرية ، او ذات الصفة المكتومة . تجمع المعلومات ، وتنشىء التقارير . يعول عليها في الامور ذات الخطورة ، وينأط بها واجب كبير .

وصف بياني لاعمال المختزلة والسكرتيرة

المختزلة



الاختزال : مئة كلمة في الدقيقة
الطبع على الالة : ٤٥ كلمة في الدقيقة

١) تتلقى الاملاء . تحــول المادة المختزلة الى الكتابة العادية (صعبة نوعـــا) .

٢) تقرأ البريد وتوزعه مرفقـــا بالمعلومات العائدة اليه .

٣) تكتب الرسائل العاديـــة ، والرســائل ذات الطابع المميـــز ، والرسائـــل المتضمنـــة طلبات ومعلومات .

٤) تطبع الرسائل والمسودات ، والنماذج والتقارير ، والوثائق .

٥) تنسـخ الكــلام الــذي يمليــه المسؤولون على المسجلة .

٦) تهيء المواد اللازمة للنســخ .

٧) تضمن القيود والسجـــلات ما يقتضي من مشروحات وملاحظات

٨) تستقبل من يأتي زائرا وتحوله الى من يستطيع اجراء اللازم معه .

٩) تزود من يعنيه الامر بالمعلومات والوثائق ، شخصيا أو عن طريــق الهاتف .

١٠) تحتفظ بالملفات والبطاقـــات المثقبة .

١١) تطلب المواد التي تمس اليها حاجة المكتب .

السكرتيرة



الاختزال : ١٢ كلمة في الدقيقة .
الطبع على الالة : ٥٠ كلمة في الدقيقة .
١) تتلقى الصعب من الاملاء . تحوله الى مادة كتابية .
٢) تعرض البريد مشروحا على الاداري . تحوله الى المختصين للرد . تتأكد من عدم مرور الوقت على اي رسالة . تنضد الرسائل حسب أهميتها واولويتها .

٣) تكتب الرسائل مستقلة ، او تنفيذا للتعليمات الصادرة اليها ، رسائل متنوعة في موضوعاتها ، تتطلب مهارة واطلاعا .

٤) تجمع المعلومات وتلخصها . تجمع التقارير والمواد الخطيرة . تحرر الكلمات التي تلقى في الاجتماعات .

٥) تستعرض الرسائل الخارجة قبل توقيعها من قبل الاداري ، لتستوثق من صحتها ، واتساقها ، وتمشيها مع السياسة الادارية المتبعة .

٦) تشترك في الاجتماعات والمؤتمرات تكتب الملاحظات الحرفية ، والملاحظات الملخصة ، تضمن المحضر بها ، وتوزعه .

٧) تمثل في الاجتماعات الادارية . تعد جدول الاعمال لكل اجتماع . تعدل فيه عند الاقتضاء .

٨) تجتمع الى الزائرين . تتلقى المخابرات . تتصل بالمسؤولين بصدد الامور المهمة والمستعجلة .

٩) تقدم المعلومات الرسمية بصدد البرنامج ، والسياسة العامة للمؤسسة .

١٠) تحتفظ بالملفات السرية وبالملفات الادارية .

١١) تعفي الاداري من اعباء كثيرة ذات الصفة الروتينية ، وذلك باتخاذ الاجراءات المطلوبة بصددها .

واجباتي كسكرتيرة :

ما اكثر المعلومات التي تستقينها يا آنستي المتشوقة الابصار الى التقدم ، من حديث فتيات ثلاث ، سردن هنا ما يختلجهن من مشاعر واحاسيس مبعثها العمل ، وما يزاولنه من ضروب هذا العمل ، وما ينجزنه ، وما يترتب على قريناتهن من واجبات متى دلفن الى هذا الميدان ، وشققن طريقهن في مجال السكرتارية ، عاملات منها مسلكا لهن في الحياة .

الدنيا خبرة وتجربة
والدنيا خطا وصواب
ولا يتعلم الا النبيه الاريب
فتعلمى لانك حصيفة

مكتب الهندسة

قالت الانسة وداد :

عملي في شركة الهندسة يورثني المتعة والنشاط ، ويفعم قلبي املا ومحبة للحياة . في مطلع النهار افتح عيني على باب مشرع اعرف ان وراءه تنتظرني سعادة وراحة وهناء . بنفسي واثقة اؤدي ما علي من واجبات ، وانطلق لاستانف ما قطعته قبل ساعات في النهار السابق من عمل .

انا سكرتيرة المهندس الاول . مكاتبنا في الوسط التجاري من المدينة ، في قلبها النابض ، حيث المعركة تحتدم — معركة الحياة — معركة المنافسة على احتضان الحياة !

عملي لا ينتسى . . مثلي لا تنس ما يعرض لها ويمر بها من تجـــارب فيها الجيد وفيها الرديء ، وكلها مشوقة ، شاهدة للعزم والعزيمة .

اشعر اني انسانة كاملة ، تساهم في حركة الدنيا ، وتشاطر اهـــل الدنيا دابهم .

عملت في المكتب ، وعملت في مواقع بعيدة عن المكتب — في الابنيـــة المشيدة،في المصانع، في الارض الخلاء التي لا تلبث الابنية الشاهقة انتحتلها راسخة الجذور فيها — ابنية ضخمة تزاحم الهواء وتناطح السحاب .

العقود تمر بي وجوبـــا ، والاتفاقات والمواصفات . ارى الخرائط العجيبة ، وارى الرسامين العاكفين علــــى رسم خطوطهم وخيوطهم او دوائرهم ، ومربعاتهم .

عملت عملا اداريا تضمنته وظيفتي بعد ان غدوت محل ثقة وتقديـــــر . وعملت في قسم الرواتب — اجل ، زاولت اعمالا مالية ايضا على جانب من الخطورة والسرية .

وتعلمت . . . تعلمت معنى المسؤولية . تعلمت كيف اضطلع بالمسؤولية، والى اي مدى اضطلع ، والى اي حد . تعلمت الواجب ، واتقنت اداءه — احول قطعة من العمل الى الجهة المعينة ، وابين مسؤولية الجهة هـــذه . انقل رايا وفكرة ، واحدد رايا وفكرة . اتجاوب مع العمل ومع المسؤولية ، ومع المهيمنين على المسؤولية — نظام دقيق تجهز به عقلية العامل فأرضيت ورضيت ، واطمأن قلبي .

اعتز بكفاءتي ، وافاخر لان رؤسائي المباشرين وغير المباشريـــن يعتزون بي . وافخر بهذه الاعمال كلها التي اضيفت الى اعبائي كسكرتيرة مختزلة طابعة — اضافوها الى اعبائي بعد ان تيقنوا من قدرتي واهليتي ودقتي !

مكتب المدرسة

الانسة امل سكرتيرة في مدرسة كبرى .
قالت : الانسة امل :
انا سكرتيرة تنفيذية . اخترت هذا العمل لاني احب الطلبة وارتاح اليهم ، واعتبر خدمتي لهم في مجال العلم خدمة للمجتمع قاطبة .. فهم الجيل الصاعد — الجيل الذي تعلق عليه البلاد املها ، وتنيط بهم مستقبلها ، وتفوض اليهم من امرها ما يخطط مستقبلها وعزتها ورفاهيتها ، ومجدها ايضا !
انا سكرتيرة اولى اشرف على مكتب تحتله سكرتيرة مختزلة وطابعتان .
ورغم وجودهن فاني لم اهجر عمل السكرتيرة — فهو يجري مجرى الدم في جسدي .

آنا اكتب الرسائل بالاختزال ، واترجمها الى كلام على الالة احيانا ارتجل رسالة على الطابعة ليوقعها المدير المسؤول .
انا ايضا مسؤولة على الموظفين من نواح متعددة . اقيم اعمالهم ، واراقب المحاسبة الراجعة اليهم ، وبالتالي إحتفظ بملفات مكتملة المعلومات ، مبوبة ، مفيدة ، فلا يحتاج المدير الا الى قدر يسير من الوقت لمعرفة شؤون ارادها ، ومعلومات اقتضتها الظروف .
في لمحات يطلع على ما يريد ! واكون انا عن كثب انظر برضى وجذل .
وبعد ، اما الحياة السعيدة رضى النفس وجذل الروح !؟
ولكن ... هل بلغت ما بلغته بيسر وسهولة ! كلا ... كلا ! ما بلغته هو ثمرات الجهد والنضال ! ما بلغته هو نتيجة الاقبال بلا ملل ولا كلل على عملي منذ ان شققت طريقي فيه !

السكرتيرة التنفيذية

وقالت ثالثتهن غادة :

حبي للعمل استقطب اعجاب نائب الرئيس ، فاختارني سكرتيرة تنفيذية لـه .

أنا انتمي الى شركة من كبريات الشركات العاملة في العاصمة . نلت التكريم من الرؤساء والزملاء والزميلات بعد قضائي في الشركة قرابة ثلاثة اعوام .

اسموني فتاة العام امعانا في تكريمي في حفلة اقاموها خصيصا لي . امن القليل نتجت الحفلة ؟ ام هي اسفرت عن اعجاب وتقدير ، واتفاق في الراي اني كفوءة وفية اؤدي بضمير واخلاص ؟

انا متيقنة ان السكرتيرة البارعة قديرة على كل عمل يوكل اليها . ومتى وطنت النفس ووحدت العزم تستطيع ولا مراء ان تدير العمل كله متى غاب الرئيس او متى غاب نائبه ــ وكثيرا ما يتغيبان بحكم والواجب .

انا اتوخى توفير الوقت الثمين لرئيسي ، كي يتفرغ الى الشؤون الخطيرة . انا اعد له المواد والمعلومات التي تعوزه في كل اجتماع يعقد . انا اجيب على رسائله . انا اقدم له القصاصات الصحافية . وهو يثق ببعد نظري ، ورجاحة تفكيري ، فلا يتساءل متشككا ، ولا يخاف من تقصر محرج لموقفه .

عمل تحد مستمر . وان استمر في التحدي ان كان بناء ، وان كان ذا فائـدة .

قال رئيسي : غادة تبدي من التعاون ما يجعلني مطمئنا الى ارائها ، وايضا من فلاحها ــ ونجاحها في معظم الاحيان يكون امتدادا لنجاحي ، لانها بمثابة الخزنة لاعمالي المتشعبة . غادة تقدر الامور ، تزنها بميزان الكفاءة والخبرة ، وقلما تخطىء . هي اهل للمسؤولية . هي دمثة تعامل الجميع بروح الود والصداقة ، بيد انها لا تغضبني ــ فالحزم صفة ملازمة من صفاتها تتوسل به لكسب الاحترام ، لكسب الهيبة ، لازالة العقبات ، لاضفاء الجدية البالغة على كل الاعمال التي تزاولها هي . وازاولها انا ، ويزاولها سائر الموظفين .

اعتز بقوله ، فهو رجل قدير رسخت مكانته في القلوب والنفوس ، وبين المحبين والكارهين على حد سواء .

انا سكرتيرة اجوب عالم السكرتيرية برسالة ثابتة لا تتبدل .. رسالة اوصي كل فتاة ان تحملها في عينيها كشعلة ! رسالتي هي :

النظام .. الاخلاق .. الامانة .

مواصلة العلــم

العلم بالشيء يكفــي .
العلم بكل شيء هو الكافي
العلم هو تولي الادارة الكبيرة في حياتنا ودنيانا . على كل امرىء ان يواصل بلا انقطاع العلم اثناء حياته العملية . المدرسة موجودة في كــل مكان .. الحياة مدرسة .

ما تتمخض عنه دنيا الابتكار اضحى غزيرا متدفقا ، التقنيــة بدلــت الاوضاع ، عصفت بالرتابة ، اجتاحت كل مستعصي . التطورات المتعاقبة كالمفاجآت المذهلة جعلت من المتعذر على الانسان أن يرقى سلم النجــاح ان هو قنع بما احرزه ، وان هو اكتفى بما حازه ، وظن أن ما احرزه وحازه يكفيان ، مع الشكر ــ والقعود !

القليل لا يكفي
والكثير احيانا لا يكفي
انما الكافي هو المواصلة .. مواصلة الاطلاع والاحاطة والاستزارة .

شركات تدفع عن طيبة نفس النفقات الكثيرة للعاملين معها كي يضيفوا الى اعمالهم علما ، والى معونتهم معرفة ، والى خبرتهم خبرة .

شركات تشجع موظفيها على الالتحاق بالمعاهد الليلية ليغترفوا منها ما جد .. ليحيطوا بما يجد .. وهي تفعل ذلك رغبة في استخلاص كــل فائدة ممكنة من العاملين معها ، وبذلك تكون المصلحة مشتركة ، والمنفعة مشتركة ، والنجاح قاسما مشتركا .

والسكرتيرة الطموحة تستغل هذه الفرص المتاحة لتضيف الى عملهــا علما ، ولتتابع التطورات السريعة التي تأخذ بتلابيب بعضها البعض ، او برقاب بعضها البعض .

السكرتيرة فن ، والسكرتيرة فنانة ،وعلى العنصريــن ان يمتزجــا ويندمجا . عليهما أن يسايرا الوقت او يماشيا الزمان ، وينقلا كل جديد ، فيطبقاه وينفذاه .

السكرتيرة التي من هذا النوع تبلغ الارب لا محالة من نجاحهــا وسعادتها . تبلغ الارب ، فتنال الراتب الكبير .. تبلغ الارب ، فتحقــق ما تمنته من اوطار واهداف وغايات !

مشتقات من عمل السكرتيرة

رب فتاة اتخذت من خبرتها عتبة تعبر عليها الى مسالك اخرى ـــ كالتحرير والدعاية ، والعلاقات العامة ، وغير ذلك من فروع الحياة العملية .

رب فتاة وجدت في عملها معبرا لحياة افضل .

رب فتاة التقت شريك الحياة في دنيا العمل ، اثناء ممارستها للعمل ،وكان لخبرتها الدور الاول في نجاح حياتها الزوجية ـ. فهي تعين زوجها في عمله ، لانها تقدر ما يتكاثر طريقه من مشكلات ، وتقدر ما يكتنفه من صعوبات ، هي تساعده في الكتابة والتحرير وانشاء التقارير . وهي تعفيه من اعباء شتى تستنزف الكثير من وقته ، ان قام بها هو .

ومتى غدت اما ، تعنى باولادها في اسلوب جديد بالام المثقفة المتفهمة الذي اكتسبته من خبرتها واستقته من تجاربها .

مضمار العمل يوسع من الادراك ، وللادراك الشامل يمهد الى بناء الحياة اليومية على اساس مكين راسخ ، فهذه المتزوجة بعد قضائها ردحا في خضم الاعمال ، تجد في تبصر وادراك .. تضع الميزانية ، تبتاع ، تنفق باعتدال، تشرف على تعليم اولادها.. تحوطهم بالعناية اللازمة ـــ لا افراط ولا تقتير ـــ تعالجهم متى مرضوا .. تساهم في المشاريع الاجتماعية .. ومتى اقتضى الامر تزاول عملها كسكرتيرة من جديد . فالكل يرحبون بهـــا اذا قالـــت : اني راغبة !

اذن ،بالاضافة الى اطلاعك يا فتاتي على المهارات الاساسية التي يتطلبها عملك كسكرتيرة ، وبتصميمك على متابعة الدرس ، والتوسع في المعرفة ، يترتب عليك ان تعتني بمظهرك ، وهندامك ، وزينتك ، واسلوبك في الحديث، ومواقفك كلها من ناحية عامة . وهذا تجدينه في الفصل الثاني ، فهو يوضح لك اللزوميات ، ويمكنك من القـــاء نظرة جديدة علـــى مـــا تتصفيـــن بـــه ، علـــى صفـــاتـــك وميزاتك ، على مقدرتك وكفاءتك . وكذلك على قصورك ، ان قصرت، فتعالجين ما يقتضي الامر علاجـــه ، وتعالجين النقص بما يلاشيـــه ، وتعالجين الكمـــال بما يحتفظ بـــه ويضيف اليه .

انت وتقييم النفس

اعرفي نفسك . اعرفي ما لك وما عليك . سر النجاح والتقدم ينطوي عليه ادراكك لحقيقتك ،وبذلك تأمنين العثار ، فلا يساورك غرور مفرط ، ولا ينتابك تخاذل سرعان ما يغـدو عقدة متأصلة ان تباطأت في مكافحته

اعرفي نفسك واجيبي « بنعم » او « بلا »

١ ـ هل اتكـدر او اضطرب ان عاد الفضل الى غيري؟ نعم ـ لا

٢ ـ هل اتحمل النقد بلا انتحال للاعذار
او احتدام او بكاء ؟

٣ ـ هل اصغي للتعليمات بانتباه واطبقها على نحو بين واضح ؟

٤ ـ هل اواظب فلا ارجيء ؟

٥ ـ هل انفذ ما وعدت بتنفيذه في حينه ؟

٦ ـ هل احرص على هندامـي واناقتي ؟

٧ ـ هل أحافظ على وقت الدوام فلا اتأخر او اتغيب ؟

٨ ـ هل اتكلم بوضوح وبـلا غموض ؟

٩ ـ هل انسجم في العمل مـع الغير ولو نفرت منهم ؟

١٠ ـ هل اتجنب الثرثرة ، فلا اكرر ما سمعته من اقاويل ؟



الفصل الثاني

مثالك في العمل

الفتاة تستطيع ان تعمل بكرامة وحصانة ، وتتلقى الاملاء من الجميع مهما اختلفت مشاربهم وطبائعهم . غير انها قد تبقى منحصرة ضمن نطـــاق عملها كمختزلة ، الا اذا سبقتها المرونـــة فتكيفت مـــع متطلبات المنصب ، وانصهرت في بوتقة الوظيفة .



في هـذا الفصل حديث عـن المؤهلات والمواقف والابعاد . فيه تحليل للذات تصنف على الوجـه الاتي :

كيف ابدو ؟
كيف اتكلم ؟
كيف أفكر واعمل ؟

في هذا البحث تتوفر لك فرصة التقييم ، تقييم نفسك في المجالات الانفة ، تقييم مظهرك الشخصي ، وعـاداتك ، وخصالك . تحليل مواقفك . التأمل في مناقبك وميزاتك التي تتجمع وتتضافر لتصبح مثالك العملي . ولنقائصك ومآخذك التي تمزق المثال ان كنت فعالية فيهـا غير مقلعة عنها.

مظهرك :

انت اهل ؟ انت مهندمة ،متأنقة، مرتبة ؟ أم انـت فتـاة مهملـة تجمعين نفسـك جمع المستعجلة ، وتترائيـن غـير مكتملـة ؟ مظهرك لا يكون العنصر الذي يؤلف مثالك ، بيد ان مظهرك لـه تأثيـر وفعالية ، وله اهمية قصوى ، ولذا اخلق بنا ان نستهل به .

المظهر الجميل

السمت الحسن يحتاج الى تضحيات شتى سواء في الوقت او الجهد . ولكن العوض جزيل في الشعور الذاتي بالرضى والقناعة والارتياح .

المظهر الحسن ، والمنظر الذي يتحدث عن اتقان صاحبته وايثارها للجميل من الامور ، هو على جانب كبير من الخطورة للسكرتيرة اثناء تأديتها لواجباتها . فالمظهر المنظم دليل العقل المنظم ، وهو علاوة على هذا ، اشارة امتنان الى رب العمل — اشارة صامتة معبرة بصدق عن مشاعر صاحبتها . فمتى وصلت الى مكان عملك مهندمة مرتبة تؤثرين في الرئيس ، والموظفين ، وفي العملاء . ويكون الوقع ايجابيا له نتائج ايجابية في المدى الطويل .

النظافة في رأس القائمة . الاناقة الرزينة تسبقها نظافة المظهر . النظافة المشعة من الداخل الى الخارج — من القلب الدافيء — تنبثق كالشعلة المضيئة — جسدك ، شعرك ، ثيابك .

ابداي يومك بحمام او دوش . امني لجسدك الانتعاش الدائم . اعزلي الروائح غير المستحبة عنه ، واستعملي المستحضرات الخاصة متى اقتضى الامر .

ان نزع الشعر من الساقين والابطين لا غنى عنه للفتاة الحسنة المنظر . فالثياب القصيرة،والذراعان العاريتان ، والجوارب الشفافة ،تجعل لزاماعلى كل انثى ان تحافظ على مظهر جلدها وتعنى بجمال بشرتها .

البشرة المشرقة

بالرعاية تستطعين ان تضفي البهاء على بشرتك . حالة جلدك تتوقف الى حد كبير على الوراثة والصحة . ومهما كان الامر ففي وسعك تجميله واضفاء مسحة من الرونق عليه،عن طريق تنقيته تنقية طبية ،وانتباهك الى ما تتناولين من مآكل . كل اصابة تلحق بك يتسنى لك معالجتها بالغسل الجيد ،وبالمراهم التي ينصح بها الطب، والماء البارد يساهم في تنقية البشرة . اما الاصابة الكبيرة فلا يستحسن التكهن بسببها ، ثم التكهن بالدواء والعلاج . فقد يكون الضرر الناجم عن حدس خاطيء افدح من المرض نفسه ، فيتشوه الجلد ويزول رواؤه وتذبل نضرته .

وللطعام تأثير عظيم على الاعصاب . الفاكهة الناضجة الطازجة ،والخضار، وكل مادة غنية بالبروتين يعود على الجلد بالفائدة الجمة . اما الحلويات والسكاكر والمرطبات والنقل على مختلف انواعه ، والنشويات والتوفي والشاي فلا ننصحك بالاكثار منها ، اقنعي بالقليل تقي جسدك من الكثير !

متى رضيت عن حالة بشرتك حافظي عليها باستعمال المراهم الواقية من التدبيغ ، والمانعة للتيبس والنقش والنضوب . والافراط في التعرض لاشعة الشمس والهواء الشديد والتدفئة الزائدة له ايضا عواقبه الوخيمة .

التجميل اللائق

المستحضرات متى استعملت بلباقة تتيحلك تناسقا كاملا بين وجهك وقوامك تصبحين ، ان اتقنت ، اجمل مما انت ان اتصفت بالجمال ، وافضل مما انت ان غلبت الدمامة على قسماتك .

التجميل فن تتمثل فيه البراعة . هو اشبه بصياغة تمثال ، والمثال لا يكون بارعا في كل حين . غير انه جدير بك ان تبرعي ليكون لك خلق جميل .

بيد ان الاكثار انتقاص ، الاغراق عملية اجحاف أريد منها الانضاف .. تجحفين ولا تدرين ، وتكونين وحدك الخاسرة الكبرى . اياك والتبهرج الى حد الاسفاف . قرب بهرجة أحالت من صاحبتها مهرجة . حمانا الله من التهريج

وليس من فتاة تسرف في استعمال وسائل التجميل الا وتمنى بخيبة الامل القاتلة التي تنجم عنها عواقب وخيمة في نفسيتها وفي عقلها . فالعقدة النفسية وبال وشر والتي تتقيها تسلم وتفلح .

الالوان الصارخة تجلب التهكم والاشمئزاز . دهان الشفاه مثلا ، ينبغي ان يعطي الظلال الملائمة لمحياك ولعينيك ولشعرك . ينبغي الا يتعارض مع ثيابك ،ينبغي الا يغرق في اللون الأزرق او البرتقالي او الارجواني . كمايجب ان يكون وسطا .. معتدلا .. متزنا .. هو شخصية مستقلة ، فافهمي الشخصية المستقلة هذه بما لا يحط منها ويسلبها مما اريد لها ان تكون .

ثم العينان وتجميلهما : اللون والشكل فن يقتضي حمايته من الغلواء .ابقي لعينيك وقارهما ، اياك من الرموش المصنوعة فهي تنافي اللياقة ولا مكان لها في مكتب .

المحافظة اجراء محمود . المحافظة بادرة خيرة ، مبدأ اولي . المحافظة على شخصيتك ، على واجبك ، على عينيك وانفك وفمك ويديك .. على كل شيء فيك . احرصي على المحافظة ، ولتكن محافظة شاملة كاملة عاقلة .. كوني محافظة .

تـــاج مجدك :

هو شـعرك ، اياك من اهماله ، اياك من زخرفته . شـعرك تاجك ، فـــلا تجعليه يفقد عرشـه . ان أهملته اهملك ، وان اسرفت في تصنيعه خانـــك . . اغسليه بالشـامبو مرة كل اسبوع على الاقل ،ويسـتحسن ان تغسليه اكثر من مرة . انتقى الشـامبو المناسب بعد تجربة شتى الانواع . فشـعرك يحتاج ربمـــا الى الزيت ، وربما الى القليل منه . ربما يكون عاديا ، شـعرا عاديا . ولكن ازيلي عنه كل اثر للشـامبو بعد غسـله .

اليدان الجذابتان :

السكرتيرة تعتني بيديها ، راس مالها في عملها . هما دائما في مجال الرؤية يراها الزملاء والرؤساء والعملاء .
يداك راس مـال ضخم . ورغم ذلك نجد ان معظم الفتيات لا يعرن ايديهن العناية اللائقة الا متى طلب يدهن حبيب ! وهذا خطا معيب ، وتقصير مشين .
اما العادات القبيحة ، كأكل الظفر ، واقتلاع الزوائد الجلدية مـــن اطراف الاناامل ، فهي عادات مستهجنة تلقى الزراية من كل ناظر ومطلع ، عاداتمنافية للاصول والقواعد .

الاظفار قمين بـــــك ان تقلميهـــا وتنظفيها وتزيلي عنها التلوث علـــى انواعه ، وعلى الاخص التلوثالناتج عن النكوتين ان كنت من المدخنات . احملي في حقيبتك الفرشـاة الخاصة والسـائل المزيل لدهان الاظفـــار او قمقم الغسول الذي تسـعملينه فـــي الاوقات الطارئة .

وقفتك .. جلستك



صحيحة .. سليمة .. ملفتة .. هكذا يجب أن تكون وقفتك وجلستك انهما من رأس المال ، والا فهما من المنفرات التي تنفر الناس منك وتنأى بهم عنك .

اتدرين .

اتدرين ؟ حسني وقفتك ،وحسني جلستك ، تدربي على الوقوف والجلوس . اتخذي لك اسلوبا ، أنهجيه وامضي فيه بعد أن تتقنيه . انقلي جسدك بليونة ورشاقة ،وعلى طرفي قدميك .. كرري .. كرري . مرني ركبتيك على الانثناء الهين اللين . لتكن معدتك مرتفعة باعتدال . لا تحني ظهرك أو هامتك، ففي الارتفاع رفعة ، وفي الانحناء ضعة !

لا تشدي ركبتيك شدا وانت تمشين ، حتى تكون المشية طبيعية، لا تتوثبين في مشيتك ، ففي التوثب منجهية .

تذكري ان الخطوة الجدصغيرة، هي كالخطوة الجد كبيرة .. فيها عيوب وفيها مآخذ .

لا تلوحين بيديك شديدا وانت تمشين .. هزيهما روحة ومجيئا برفق ورصانة .

أما متى جلست ، فلا تجلسي متهالكة متطامئة ، لا تبعدي بين ساقيك ، ضمي الواحدة الى الواحدة . ففي هذا احتشام وانوثة .

المرشــــد

ما هو مظهرك

البيانات التالية الى جانبها «نعم»و «لا» على الطرفين . ركزي الان على العمود الايمن . اقراي بترو وتمعن . قرري وضعي علامة تحت « نعم » او « لا » متى انهيت الفصل عودي الى هذا التقييم الذاتي . اقراي البيانات وضعي علاماتك في العمود الايسر :

	نعم	لا		نعم	لا
١	——	——	تعرف ان مظهرها في العمل هو شان خاص بها	——	——
٢	——	——	تغتسل كل يوم	——	——
٣	——	——	تعرف ان العناصر الشخصية ليستعلى مستوى المهارة	——	——
٤	——	——	تظهر بمظهر لائق في الايام التي يلم بالمكتب عملاء لهم وزن كبير	——	——
٥	——	——	تعرف اهمية الاناقة والزينة	——	——
٦	——	——	تشتغل بزي واحد بضعة ايام مع تغيير في التوابع والملحقات	——	——
٧	——	——	تضع سوارا واقراطا متدلية اذا تناسبت مع بزتها	——	——
٨	——	——	ستهجن قول احدهم:كسوتها التحتية تظهر بخطوط،او ان زرا فقد ، او جوربا ثقب	——	——
٩	——	——	تستبدل حذاءها دائما		
١٠	——	——	تؤمن ان محاكاتها لاسلوب رفيقتها يلقى الثناء	——	——
١١	——	——	تلبس بذوق ، لا تقلد ولا تحاكي		
١٢	——	——	يكون اللباس الحسن عادة تطبعت بها ، وكذلك الزينة الجميلة	——	——
١٣	——	——	تعرف أن المستحضرات لا تناسبها وتخفي محاسنها	——	——
١٤	——	——	تعرف ان الملابس من اي نوع كان يتفق مع عملها ان كانت منسجمة مرتبة يرتاح اليها النظر	——	——
١٥	——	——	تعرف ان موضة الشعر المبتكرة لها وقع كبير وتاثير ايجابي ، لان الشعر يسترعي النظر بسرعة	——	——

الصحة والجمال

الجمال صحة ، والصحة جمال . صنوان لا يفترقان ، الصحة والجمال ، نعمتان لا غنى لاحداها عن الاخرى .

انت المتشوقة الى سلوك الدرب لا يتسنى لك التسليم جدلا بأن صحتك على ما يرام ، وعلى أن قوتك تامة ، وجمالك مكتمل .

تتبلك الوظيفة من أي مستوى ، هو اذعان ضمني بممارسة سليمة تحضرين في ساعة البدء ، وتذهبين في ساعة الانتهاء . تختارين من العادات اسلسلها او من الصفات امثلها . تعملين بنظام ، بلا تلكؤ ، بلا انتحال اعذار ، واختلاق حجج .

ولست بقادرة على المواظبة ان سهرت الليالي ، واستهنت بصحتك ، وتجاهلت أسس الاعتدال في الطعام والشراب والراحة ، وقواعد العيش المتزن .

الاكل المغذي حاجة ماسة ، واختياره بعناية لا يقل اهمية . التمارين الرياضية التي تحفظ الرشاقة لا ندحة عنها . الراحة الكافية التي يلح الجسد في طلبها لا تضعطيها حقها .

فالحيوية يقتضيها هذا كله . فكوني قوية في العزيمة ، صحيحة ،نشيطة، لتكون الحيوية رفيقة بك ، رفيقة لك !

ثيابك .. خزانتك

للخزانة مبادىء ــ ان صح التعبير ــ ومبادئها التنويع الجميل .
للثياب تأثر ، وتأثيرها فضل في تقدمك كبير . هنالك مقاييس محددة لملابس الفتاة التي تخوض معترك الحياة . لن يكون الحكم عليك تبعاً لما تنفقين على الثياب ، بل لم تتلفعين به وتلبسين . فملبسك هو معيار ذوقك .. يحكم لك او عليك ، والحكم الاول والاخير هو الرجل .
لا تكوني تابعة ، لا تستجيبي لنداء ، لا تختاري نزولا على رغبة .. انت التي تنتقى ، فانتقي ما يلائمك ويليق بقدك وينسجم مع هيئتك ،ويكسبك المظهر الحلو الجذاب الموحي بالاحترام .
هذه اسئلة عن خزانة الثياب .. عن الثوب اللائق :
ما الاليق بي في المكتب
ما الاليق بي ان اقتنيه
ما الاليق بي أن انفقه
ما الاليق بي اتباعه صيانة لثيابي ؟
قد تعرض لك فتاة متدبجة ، متأنقة ، متحلية بافخر ثياب . قد تعرض لك فتاة مردانة ، مزخرفة رافلة بما يذهل من ازياء ، هذه الفتاة تظن ان ما تحلت به يصادف استحسان رئيسها ولكنها تكون بعيدة عن الصواب بعد السماء عن الارض . فالثياب الضيقة المتلونة الملاصقة بالجسد ، الثياب التي تفضح الثنايا ، وتبرز المحاسن الجسدية بطريقة مكشوفة لا تليق بالفتاة العاقلة المحافظة ، لانها اعلان ناطق عن ضعف في الشخصية ، او قلة اطلاع ومعرفة تحاول ان تخفيه بتغطية ظاهرة ، او تموهه بأسلوب مثل هذا .. والاسلوب مقضي عليه بالفشل حتما .

صوتـــك :

صوتك يا انسة لا يقل اهمية عن مظهرك . فهو يخلق انطباعا ويخلق تاثيرا في الهاتف ، اثناء اتصالك ، او خلال تلقيك مكالمة ، يحكم عليك ناقل صوتك من خلال صوتك ، فأما لك واما عليك . صوتك عنصر من اكبر العناصــــر التي تقرر مصيرك ، فأما ان يكون طويلا مستمرا ، واما ان يكون قصيــرا مبتورا .

هل صوتك يكبحك ويعيقك ويحد من أسترسالك ؟

فتاة اشتهرت ببراعتها وطول باعها ، احتضنتها شركة كبرى ، واناطــت بها وظيفة ذات شأن . بعد اسبوعين قيل لها ان صوتها الاجش ازعـــج رئيسها وسبب له الارتباك والضيق .

وانسحبت المسكينة تجرر وراءها اذيال الخيبة

لم تنته القصة ، كانت مأساة ، ولكنها سرعان ما استحالت الى سعادة وفرح وحياة كلها رغد ورخاء . فالفتاة الشاكية الباكية ، انتبهت مسجلة للصوت وشرعت تملي عليها اقوالا ، ثم تصغي الى اقوالها بكل انتباه وتفكر ، ومـــا عتمت ان استعانت بخبير مكنها من التغلب على علتها ، وتبديل لهجتهـــا والفاظها لما هو احسن واجمل . وما هو الا قليل حتى حظيت بعمل آخر مـــا برحت تقوم به حتى هذا اليوم .

اذا كانت لهجتك لهجة القرية ، اذا كانت لهجة فجة لفتاةلم تخالط الناس . اذا كان لصوتك جرس خشن ، اذا شاب حدثك تهدج ، فلا تيأســـــي ، المجال مفتوح لتطوير نطقك ولفظك ، فيصبح مستحبا بعد ان كان نابيا .

انتهجي طريقة الفتاة التي سلف ذكرها ، واجلبي الكتب الباحثة فـــي امور كهذه . أستعيني بمن هو خبير . اطرقي الابواب التي تتفتح مصاريعها عـــن الامل .. عندئذ تنالين وطرك وتبلغين أربك .

طريقة تفكيرك وعملك

انت فكرت بوظيفتك ورئيسك ونفسك .وستفكرين بهذا الثنائي المتلاقي كل يوم ،، ستفكرين بموقفك من كل فريق على حدة ، وموقفك من الثلاثة مجتمعين ، يحدد مصيرك ، فاما النجاح الكامل واما الفشل الشامل .

الموقف الصحيح

ما اكثر الذين يعادون ساعة المنبه ويقاومونها ويتشاجرون معها ، ثم يتلكاؤون ، ويتباطأون ، وفي النهاية يتأخرون !

ولكن الكثرة تؤثر العمل على البطالة . ونفوسنا في الواقع ترضى عما انجزناه ،وان كان في ما نؤديه احيانا امور ننفر منها ، ولا نحبها .

قد يطلب رئيسك أن تلغي موعداً خاصاً لتواصلي عملا ملحا ، او قد يضن عليك باجازة طلبتها لتوفري له ما تمس حاجته اليه ، هذا كثير الاحتمال ، وهو حاصل دائما ، هو مر بك ، ولكن ، لا بد مما ليس منه بد .

فاذا كان موقفك سلبيا ، فلا مرية انك ستتذمرين المسؤولية ، وتستخفين بالمنغصات والمكدرات التي تبرز في طريقك من وقت لاخر . واعلمي عن يقين ، أن العمل يتطلب التضحية ، وأن النجاح رائده الجهاد ،وأن الواجب يفرض عليك تهذيب معلوماتك ، وصقل خبرتك حتى تكوني اهلا لوظيفتك ، وحتى تكون الشركة التي تنتمين اليها راضية عنك وعن موقفك .

والشركة المحترمة المتفهمة ، اذا رفعتك واعلت من شأنك ، ورفعت من راتبك ، فانما تفعل ذلك عن رضى واقتناع ، تفعله لانك جديرة ، تفعله لانها تكافئك ، وتفعله لانها متى شحذت همتك نالها من الفائدة حتما !

الاصغــــاء

تقضين وقتا طويلا تصغين وتنصتين . في قرارتك هاتف يقول صه ! صه ! تتلى عليك التعليمات والارشادات والتفسيرات ، والذي يسردها يسلم جدلا انك وعيت وفهمت وامتثلت .

ليكن اصغاؤك بذهن متفتح ، وبنفس ممتصة للمعاني . والذي يثير الدهشة حقا ما نراه في الموظفين والموظفات في كل ساعة من ساعات النهـــار . هم يصغون، ولكنهم قبل ان يصغوا الى الربع من الحديث يفترضون انهم سمعوا ووعوا ما اتى وما هو آت . وقد يفعلون هذا احيانا ، لانهم يقبلون الكـــلام مألوفا ، والمعنى معروفا ، ولانهم يتوقون الى الظهور بمظهر الاريب الذكي الذي يفهم من الاشارة .

غير أنك متى تأملت ، متى هجست نفسك ، متى ناجيتها ورحت تقوليـــن لها : « سمعت هذا من قبل » .. او « فعلت هذا منذ دهر » .. تكونيـــن كالساعية الى حتفها بظلفها ، تكونين ماكثة على اقامة حاجز بينـــك وبيـــن محدثك ! فلا تسمعين جوهر الكلام ، ولا تسمعين منتهى التعليمات ، ويضيع عليك الكثير ويفوتك الكثير .

ركزي يا صديقتي على ما يقوله القائل ، ولا تبادريه بالاسئلة قبل انتهـــاء الحديث . سيسألك الرجل المتمرس المحنك عما وعيته واستوعبته ، ولـــن يفترض أن يكون صمتك دليل تفهمك !



التطبيـــق

التطبيق كالاصغاء ـ تطبيق التعليمات ، قد تجدينها جديدة مستحدثة لا عهد لكِ بها . لذا ، فاننا ننصحك بكتابة الملاحظات أن كانت التعليمات متفرعة ، متى انتهى ملقيها من القائها . واذا اعتبرتها خطيرة ، معقدة ، دقيقـــة ، فمليك ان تفكري ، فلا تبدأي الا بعد تيقنك من استيعابك لكل شيء منهـــا .

وان اضطررت الى الاستفهام ، بوبي اسئلتك واقتضبيها ، ثم جيئيه بها دفعة واحدة ، لكي لا تقطعي عليه عملا او مقابلة كلما طالعتك عقبة .

المقدرة على الاصغاء والاستيعاب موهبة تغبطين عليها .فأن لم تكن طبعا فيك ، فتطبعي واتقني . هذا مفرق من مفارق النجاح !

تقبلي النقد

بصدر رحب ونفس راضية ـ لا تضطربي ان قسرت على الاعادة . ربمــا الذي املى النصوص يغلب عليه الغموض . رب هو ميال الى التغيير والتعديل .. الظروف تقتضي الكثير ، فكوني مرنة . المرونة سلاح من اسلحتك ، فلا تشلحيه .

تقبلي النصائح والنقد بأناة وسماحة . فهذا واجب من صميم واجباتك . اصغي ، وفكري واستفيدي ، ففي الاعادة افادة ، واياك ان تلدغي من جحر مرتين !

المتابعة والتنفيذ

تجدين احيانا سكرتيرة لا غنى لها عن التذكير : « هل انهيت التقرير ؟» .. ماذا عن الرسالة التي طلبت نسخة لها ؟ » .. « هل حجزت مقعداً لي في الطائرة ؟» ..

وتجيب في معظم الاحيان : « آه .. نسيت ! تبا ! »

فمنذا الذي لا يبرم بسكرتيرة نساءة ؟ منذا الذي يرضى بالتكرار ؟ أفيحق للسكرتيرة أن ترغم رئيسها على تنبيهها للصغيرة والكبيرة ! سيضيق صدره .. سيثور .. سيكظم غيظه . واخيراً ينفجر فينقص من راتبها ، أو يقصيها ، أو يستغني عنها !

السكرتيرة البارعة ترتب أمورها .. تنظم نفسها .. تنهي العمل، وتتبعه بعمل ، حتى تقل الكمية ، ويخف العبء .

انتهاء الدوام لا يؤذن بانتهاء العمل .

السكرتيرة تضحي .. والتضحية جميلة ..

تنظيم النفس

قيل في النفس المنظمة : « افعلي ما يتوجب متى توجب سواء اردت او لم تريدي .

القاموس وصف التنظيم النفسي بهذا الكلام : « التدريب المنسق الذي يصحح ويصوغ وينحت ويأتي بالكمال »

اما في دنيا الاعمال ، فهو اكثر شمولا في معناه :

« العد للعشرة في الفترات العصبية

« تقبل الراي ضدك باقترارة

« النضج بغض النظر عن العمر

« الارادة التي لا تنثني

التعـــــاون

التعاون عنصر حيوي في مجال التنظيم والتنسيق والكفاءة . رئيســــك ينتظر منك التعاون في شتى الحقول والميادين .. التعاون على انواعه :
المواظبة والوصول في الساعة المعينة
الاتصال للتبليغ عن تأخر أو غياب
العودة بعد الظهر بانتظام
العمل لنهاية الدوام
انهاء كل عمل وانجازه
الانسجام مع سائر العاملين
الاقبال بكل اخلاص على العمل مع رئيسك

الاخلاص

متى قبلت بعمل وراتب فالاخلاص اول المطلوب منك . بعض السكرتيرات يعتقدن ان الاخلاص يقتصر على الكتمان ، ولكن هذا ناحية واحدة من نواحي كثيرة . فللاخلاص وجوه متعددة .
تكلمي عن الشركة ومدبرك باحترام ، والا فلا تتكلمي . مثل هذا الاخلاص في المكتب ، وخارجه يمثل عنصرا خطيرا في مستقبلك كسكرتيرة .

الفكر الخلاق

لا تتطبعي بالعادة الميتة ، عادة مزاولة عمل على وتيرة واحدة ، لانك ورثتها ، ثم تبنيتها . فكري بالتطوير ، فكري بالتحسين .. الاسلوب قابل للتطوير والتحسين . سلي نفسك عن العمل ، اهو لازم ؟ سلي نفسك، اهذا يبقى ؟ اهذا يلغي ؟ من يفعل هذا ؟ متى ؟ كيف ؟ وانت تحللين وتعملين الفكر تزدادين قيمة .. فللعقل المفكر قيمة تزداد تقديراً مع مرور الايام !

اللباقة في العمل

للعمل لباقة ، وللحياة الاجتماعية ! والفرق ينطوي عليه الوضع الاساسي. في المكتب تنوبين عن رئيسك وشركتك في استقبال الناس .. تجيبين على المكالمات والمخابرات ، وتحررين المكاتيب . يترتب عليك التفاهم مع الناس مهما اختلفت اهواؤهم وميولهم ، والعمل مع الموظفين في انسجام ، لا تغضبي من احد ، ولا تغضبي احداً . هذه الاساليب اساسية ، هي الوشائج التي تربط الناس ببعضهم البعض فأن مهرت فيها ، وتطبعت ، تحرزين من الحياة اثمن ما فيها من فنون !

مراعـــاة المشاعـــر

مراعاة حقوق الغير ، مشاعرهم ، احاسيسهم ، حالاتهم ، ظروفهـــم . احترام الغير ، هذا هو .. مراعاة المشاعر صفة انسانية وفضيلة من اجمل الفضائل .

● وفي ما يلي بعض ما يثير المشار :
● مقاطعة الحديث
● الدندنة او الصفير وغيرك يحاول التركيز
● الاستعانة بالغير ، واغتياب الغير
● الاشتراك في التهكم
● التباهي والتفاخر والتبجح
● عادات التدخين المؤذية (الاكثار منه امام عين المدخنين .. والسعال الحاد في وجوه الناس)
● ازجاء النصح متى لم يطلب . الاجابة عن الغير
● مزاحمة الغير في المصعد

الــذوق

للمراعاه والذوق معنى موحد ، ومع ذلك فالفرق موجود . الذوق اكثـــر شمولا من المراعاة ، فهو يتضمن اللباقة : المقدرة على فصل الشيء او قوله في الوقت المناسب . والمقدرة على الصمت في الوقت المناسب . السكرتيرة التي ترفق شعور رجل غاضب مهتاج ، وتخفف من روعه ، تكون ذات ذوق . السكرتيرة التي لا تنحيز تكون لبقة . عمل السكرتيرة يتطلب الذوق في كـــل دقيقة .. انه اللباقة متجسمة في فتاة .

مسرب المعلومات

ما يدهش حقا جسامة الضرر الذي يعقب الكشف عن سر . والعجيب ان الشخص الذي تسفر قلة تبصره عن الضرر لا يعلم في اكثر الحالات انــــه السبب الاول . عيبهم في لسانهم . يثرثرون بلا داعي ويبوحون وهم عــن فعلتهم لاهون .

لبنى موظفة محترمة في شركة بناء . احبت عملها وامتدحته واثنت علـــى القائمين به . وكانت تشارك صديقتها جيهان طعام الغداء في معظم الايام ، وجيهان فتاة خاملة كانت تعمل في شركة بناء منافسة . في احد الايام شكت جيهان من الجمود والملل اللذين تلاقيهما في مكتبها ،فما كان من لبنى المتشوقة الى تبيان ما تتمتع به من متعة في اثناء عملها اليومي ،الا ان قالتبحماسة:

«اليوم طبعت وثائق تتعلق بعقد للبناء قيمته عشرة ملايين لن استرسل فـــي التفاصيل ، يكفيك ان تعملي قوة الحركة لدينا ! »

في عبارتين كشفت لبنى عن معلومات كبيرة خطيرة . قالت ان العقـــــد ابرم ، وان الصفقة قيمتها عشرة ملايين .

اعترف احد المتنفذين انه متى احتاج الى معلومات عن منافس ضده يسلط فتاة على فتاة ، او يرسل فتاة لتصغي الى هذر الموظفات ، فيعرف مــا يريـــد في أسرع وقت .

مسرب المعلومات ! اياك ان تكونيه .. الكتمان الحصيف اولى .والحيطة اجدى .. وفي النهاية تكونين انت الغانمة ، لان الثقة الوطيدة بك تهـــيء الفرص لك ، وتعلي من مقامك .

ماذا تقولين

طالما جابهت السكرتيرة او المختزلة ذات الخبرة والحنكة الاسئلة التالية . فكيف تجيبين ؟

أ ـ رئيسي يمضغ السيكار وهو يملي . هذا يزعجني ويعسر علي فهم كلامه . ماذا افعل ؟

ب ـ هل اصارح زميلتي الجالسة عن قرب بأن دندنتها المستمرة تضايقني وتربكني ؟ وكيف اقول لها ؟

ج ـ أود لو غيرت موعد الغداء لاصحب صديقاتي . هل اطلب اذن المشرف ام افضي بذلك الى من اعرف ؟

د ـ كلما غاب رئيسي يقل عملي . احب العمل وفي مكنتي اعانة سكرتيرة اخرى ينوء كاهلها بالاعباء . هل أعرض عليها خدماتي ؟ وبأي اسلوب اصارحها ؟

هـ ـ احيانا ، وانا على الهاتف ، يحيط بي اشخاص يتجاذبون الحديث كيف اعالج المشكلة ؟

ماذا تفعلين

١) كيف تظهرين ؟ عودي الى المرشد . ضعي جوابك في العمود

٢) في اوقات معينة تجري دراسات لاداء الطابعة والمختزلة في دوائر معينة . لن يقف المراقب قريباً منك بساعة التوقيت ، ولا هو يفعل ما تستهجينه وتشمئزين منه . بيد انه ينتظر منك العمل متى وجد . نتيجة دراسة حول عمل واراء ثمانية افراد في دائرة واحدة ، تبين ان اثنين منهم يميلان الى الكسل . وفي لائحة العمل الاولى والثانية بيان لسجل عمل في يوم واحد ، عالجيهما بالطرق التالية :

أ ـ بيني الوقت الذي عملت فيه والوقت الذي هدرته في العمود المختص (ضربنا مثلاً في رأس اللائحة) .

ب ـ اجمعي وقت العمل والوقت المبدد .

ج ـ اعملي الحساب للوقت المضيع بمعدل ٣ ليرات في الساعة

د ـ قدري ما تخسره الشركة

هـ ـ اطبعي ملخصا للوقت المضيع في اسبوع ، يتبين فيه الساعات والمبلغ ، وكذلك الوقت الذي مضيته في العمل .

٣ (اكتبي ما يطلب في اللائحة رقم ٣ (كيف تتصرفين) لاحظي التعليمات في مطلع اللائحة .

اللائحـة الاولـى
الـدوام ٨ — ٢

الوقت	النشاط	وقت عمل بالدقائق	وقت مضيع بالدقائق
٨:٠٠ — ٨:١٥	في الحمام		١٥
٨:١٥ — ٨:٢٥	زيارة عابرة قبل الجلوس		١٠
٨:٢٥ — ٨:٤٥	عمل	٢٠	
٨:٤٥ — ٩:٠٠	استراحة قهوة		١٥
٩:٠ — ٩:١٥	عمل	١٥	
٩:١٥ — ٩:٣٠	اختفاء		
٩:٣٠ — ٩:٥٥	عمل		
٩:٥٥ — ١٠:٠٥	البحث مع صديقة بامر الغداء		
١٠:٠٥ — ١٠:٣٠	عمل		
١٠:٣٠ — ١٠:٤٥	الحمام		
١١:٠٠ — ١١:١٥	على الطاولة . حلم نهار		
١١:١٥ — ١١:٤٥	عمل		
١١:٤٥ — ١١:٥٥	اختفاء		
١١:٥٥ — ١٢:١٥	عمل		
١٢:١٥ — ١١:٣٠	قهوة		
١٢:٣٠ — ١:٠٠	عمل		
١:٠٠ — ١:١٠	زيارة عابرة		
١:١٠ — ١:٢٠	اختفاء		
١:٢ — ١:٥٠	عمل		
١:٥٠ — ٢:٠٠	تبحث عن مساعدة لتأخر العمل		

المجموع : —

اللائحة الثانية
الدوام ٨ ــ ٢

	ضروب النشاط	وقت عمل بالدقائق	وقت مضيع بالدقائق
٨ــ ٨:٢٥	القدوم عادة في الساعة ٨:٢٥		
٨ــ ٨:٣٥	الحمام		
٨:٣٥ ــ ٨:٤٥	استدراج الغير الى حديث		
٨:٤٥ ــ ٩:٠٠	استراحة قهوة		
٩:ــ ــ ٩:٣٠	عمل		
٩:٣٠ ــ ٩:٤٥	التنقل بين الموائد ــ زيارات		
٩:٤٥ ــ ٩:٥٥	عمل		
٩:٥٥ ــ ١٠:٠٥	البحث مع صديقة بأمر الغداء		
١٠:٠٥ ــ ١٠:٢٠	عمل		
١٠:٢٠ ــ ١٠:٣٠	مخابرات هاتفية شخصية		
١٠:٣٠ ــ ١٠:٤٥	الحمام		
١٠:٤٥ ــ ١١:ــ	مخابرات هاتفية شخصية		
١١: ــ ــ ١١:٢٠	عمل		
١١:٢٠ ــ ١١:٣٠	زيارات		
١١:٣٠ ــ ٢١:٤٥	عمل		
١١:٤٥ ــ ١١:٥٥	اختفاء		
١١:٥٥ ــ ١٢:٠٥	على المائدة بلا عمل		
١٢:٠٥ ــ ١٢:٣٠	عمل		
١٢:٣٠ ــ ١٢:٤٥	قهوة		
١٢:٤٥ ــ ١:ــ	اختفاء		
١:ــ ــ ١:٣٠	عمل		
١:٣٠ ــ ١:٤٥	محاولات زيارات		
١:٤٥ ــ ٢:٠٠	عمل		
المجموع			

القائمة الثالثة
كيف تتصرفين ؟

الحضور والمواظبة	نعم	احيانا	كــلا
١ ــ تحافظين على موعد المدرسة والعمل واي موعد آخر ؟			
٢ ــ لديك اعذار حقيقية للتغيب او التأخر ؟			
٣ ــ ايقل غيابك يوم الاثنين ؟			
٤ ــ هل سجل حضورك مرضي ؟			
المسؤولية			
١ ــ اتنجزين المهمة في الوقـــــت المعطى لها ؟			
٢ ــ اتواصلين العمل بعد انجـــاز المهمة ؟			
٤ ــ اتحاولين التهرب من عمل غير مرغوب ؟			
٥ ــ اتستعيدين اقــــــلام وأوراق جارتك ؟			
الجــدارة			
١ ــ هل تطبقـــين التعليمــــــات بحذافيرها ؟			
٣ ــ هل تتقلين الاختزال بكفـــاءة واقتـــدار			
٥ ــ اتقدمين العذر المقبول عــــن قصور او اخطاء دائما ؟			
٦ ــ هل تنظمين عملك وادواتك ؟			
٧ ــ هل تاخذين العمل بالاولوية ؟			

العلاقات مع الغير

١ — هل تنسجمين مع الغير !

٢ — هل تتكيفين مع البيئة ؟

٣ — هل تتقبلين النقد بروح طيبة ؟

٤ — هل تقاومين العادات التي تمس شعور الغير !

(كقضم الاظفار ، والنقر على المائدة ، والدندنة والصخب ؟)

٥ — اتمتازين باللباقة والكياسة ؟

٦ — هل تقدحين بالغير وتستغيبين الغير ؟

اذا كانت اجاباتك : نعم على ٢٠—٢٢ نتمنى ان نوظفك

احيانا على ١٦—١٨ يمنحك الفرصة — فقد تتحسنين

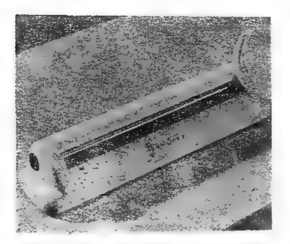
اقل من ١٤ تحتاجين الى برنامج خاص قبل التفكير بتوظيفك .

الفصل الثالث

انت تتلقين الاملاء

المقاطعة بلا سبب ، والمقاطعة في غير وقتها جريمة بحق الكفاءة
تلقي الامـلاء ، وتحويل الاختزال الى كلام ، والدقة ، والصحـة ، والتدبير الحسـن ، امـور يتوقـع المنفذ أن يجدهـا فـي سكرتيرتـه الكفوءة .
مؤهلات تعتزين بها ان ملكتها . وبالنشاط تطورينها ،بالنشاط ترتقين بها حتى تبلغي حد الكمال .
هذا مفتاح النجاح . به تفتحـين الباب على مصراعيه ـ باب التقدم في كل مضمار ، باب المسؤولية الموصد في وجوه الاكثيرة الساحقة .
هذا مفتاح الفلاح ، وهو ولا غرو مفتاح ذهبي !

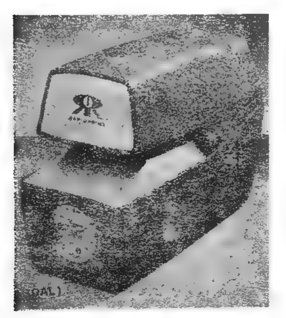
البريد واهميته
البريد غذاء السكرتيـرة ، فلولاه ما كان هناك اختزال وطبع ،وبالتالي ما كان هناك لزوم الى سكرتيرة .
الرسالة تقتضي رسالة جوابية ، وعليه فاجدر بالسكرتيرة ان تعالـج البريد بالطـرق العصريـة حتـى لا يكون هناك بطء أو تاخير .
يليق بك ان تكوني سريعـة في فض الرسائل ، في تلاوتها ، فـي تصنيفها ، في اعطاء الاولوية للاهم والاخطر .



فاحـة الظروف

فض البريد

فضي الظروف كلها قبــل اخراج المحتويات من اي منها . هذا يوفــر الوقت ويزيل اي خطر ينجم عن سهو باليد تفضينها اذا كانت قليلةالعدد وبالالة الخاصة تفعلين هذا ان كــان البريد ضخما .



مسجلة التاريخ والوقت والساعة

لا تفتحي المكاتيب الخاصة او المكتوب على طرفها « شخصي » ، الا اذا خولك رئيسك الحق في فتحها ، وان انت فتحت رسالة دون وعي ، فسارعي الى لصقها بالمادة المختصة واكتبي على الظرف : « فتح خطأ » ، ثم وقعي .

في المكاتيب الهامة ذات الصفة التعاقدية، او ذات الصفة الرسمية المحددة والمحصورة بمهلة او بمدة .

انتبهي دوما الى اخراج المحتويات كلها وارفاق الاوراق المعنية بها . وكل نقص يجب أن تحيطي المرسل بأمره حتى يتلافاه . اخيرا وليس آخرا ،راجعي العنوان والاسم وتحققي منهما .

قراءة البريد

ساعدي رئيسك . اسدي له الخدمة المشكورة باطلاعه على الامور الهامة من البريد اليومي بصورة موجزة . او بلفت انتباهه الى ما ينبغي له ان يعرف

- ارسمي خطا احمر تحت النقاط الهامة . افعلي هذا بتفكر ، والا فقد معناه وانحرف عن مرماه .
- اضيفي ما ترينه من اقتراحات تناسب الحال
- اذكري في الهوامش ما تجدينه من نقص في المحتويات
- بيني الاجراء المتخذ من قبلك
- ارفقي ما يجب أن ترفقيه بالبريد من مراسلات حتى يكون على بينة من امره .

ترتيب البريد

ترتبين المكاتيب بحسب اهميتها . وهناك اعتبارات اخرى ، منها اوقات رئيسك ومواعيده ، ورأيه في الاخطر والاهم .

الرسالة الاكثر اهمية توضع فوق سائر الرسائل ، يليها الرسائل العادية، والرسائل التي لا تحتاج الى بت عاجل ، تنضدينها حسب الترتيب الاتي :

١ ــ مراسلات تتطلب العجلة ــ برقيات ، رسائل عاجلة ، رسائل بالبريد الجوي .

٢ ــ رسائل تتطلب الردود السريعة

٣ ــ رسائل شخصية (غير مفضوضة)

٤ ــ رسائل لا تقتضي الردود السريعة

٥ ــ مذكرات داخلية وتقارير من المكتب

٦ ــ اعلانات ومجلات تجارية وفنية

متى ضخم حجم البريد ، توزعينه ملفات مؤشر عليها :

« بريد عاجل » . « بريد عادي » . « بريد للقراءة » .

ومتى توطدت ثقة رئيسك بكفاءتك ودقتك يصبح البريد العادي من اختصاصك انت ، فتكونين مسؤولة عن اتخاذ الاجراء اللازم .

البريد العادي

له اهمية ولمعالجته اساليب منوعة .فقد تضطرين الى لفتانتباه اشخاص في دوائر واقسام اخرى اليه . وقد تحولينه الى اكثر من شخص . الى بضعة اشخاص .

تحولين الاصلي احيانا . فاذا استوجب اعادته الى رئيسك ، يمهره باسمه من تحولينه اليه ، ثم يمهره رئيسك بامضائه .

اسلوب اخر اضمن وآمن ، هو ارسال نسخ مصورة عنه لكل شخص معني . وتحتفظين انت بالاصل في الملف المعني بعد تضمينه ملاحظتك عن الاجراء الذي اتبعته .

عندما يملي رئيسك

اداء اساسي للسكرتيرة هو الاملاء . عليك ان تنتظري اشارته متىاحتاج اليك . اتركي ما في يدك واذهبي اليه كوني هادئة مطمئنة وانت تختزلين . متى انتهيت ، حولي الاختزال الى كلام ، وانجزي الخطوات التي تتم بها الرسالة او التقرير .

اتخذي الاهبة لتلقي الاملاء

متى نظمت نفسك هان الامر وتيسر . والتنظيم هذا يشتمل :

- التأكيد من القلم كل صباح
- ليكن في متناولك قلم اضافي
- احملي معك قلما احمر لتدوين التعليمات الخاصة وللاشارة بما تحبين ان تتذكري .
- احتفظي بدفترين يظهر في اخر صفحتين مكتوبتين منهما تاريخ اخر كلام . واحد تستعملينه لتلقي املاء الرسائل ، والاخر لتلقي البرقيات والتعليمات والمذكرات وهلم جرا .
- عندما يطلبك احملي حقيبة صغيرة تحوي لوازمك واغراضك التي تستعملينها او تتوقعين ان تستعمليها .

ازيلي الشك

تضطرين احيانا الى استيضاح رئيسك . فلا تحجمي . قاطعيه ولا تستبقي الشك . قاطعيه وسليه . لن ينزعج . ولكن قاطعيه في الوقت الصحيح ، فللذهب حبل مسترسل ، واياك ان تقطعيه دون تبصر . للرئيس شواغل، اياك ان تحسبيه قادرا على متابعة مسلسل فكره ان اكثرت من مقاطعته .. أما مطالبته بالاعادة فأمر مكروه .. فهو يفسد عليه التسلسل ، ويوقعه في حيرة . لا تطالبيه بتهجئة كلمة او اسم ، فهذا تحصلين عليه من الملفات او المكاتيب بعد ان تغادريه .

على كل حال ، ومتى كانت العاقبة ، اياك من استبقاء الشك .. ففي بقائه مختمرا عرقلة مسعى ، وتأخير ينجم عن الحيرة .

المرشـــد

اعرفـي الملي

اختبار مختلف الذي يملون يعود عليك بالفائدة . يساعدك سبر غورهم على كتابة ما يملون بسهولة ووضوح . لكل ممل صنف معين .

« افعلي ما اقوله » . هذا رجل منظم الفكر ، منسق ، متسق . يعرف ما يريد قوله ويقوله . يصدر التعليمات الكاملة الصحيحة ، ولا ينيط بخيالك الا النزر اليسير . مشكلاتك الوحيدة هي في اللحاق به . هو سريع ، ويصر على الاملاء الدقيق المفصل ، ينتظر ان يقرأ ما يمليه بلا زيادة او نقصان .

« افعلي ما كان ينبغي ان اقول » . يتوقع منك الملي ان تنسخي رسالته كما يتراءى له انه املاها . قد يقول محتجا ، « انا لم اقل هذا » . بكلام اخر ، ينتظر منك ان تقدمي تحويلا خطيا معقولا . حولي ما يمليه الى كلام مفهوم واضح ، وسوف يوافق عليه في الراجح . لن تلبثي ان تفهمي مراده ، وتكتبي ما يرغب فيه . وهذا يحتاج الى جهد .

«حكمي منطقك» . وهذا يعطيك روح النص ، وانت تحبكين العبارات . يصعب عليك احيانا ارضاؤه ان منطقك وتمييزك لا يتفقان مع منطقه وتمييزه . هنا تتضح مهارتك . تتضح متى اثبت احاطتك بما يفكر به ، قد بينت انك قادرة على الاستعانة بادراكك الواعي .

مراجع السكرتيرة :

خلال عملك كسكرتيرة تثور مشكلات ومعضلات لا حصر لها . امور تجدين الاجوبة عليها في المراجع . لا يمكنك ان تحيطي بالاجوبة كلها . وعليك ان تعرفي مواردها . احرصي على جمع الكتب التي يعمل ضمن نطاقها رئيسك . الكتب ذات المضمون المناسب ، ذات التخصص في الحقل الذي يخوضه هو وتبعا لذلك تخوضين لجته انت .

الموسوعة : لها فوائدها الجمة .. وكل مكتبتمس حاجته اليها .. فهي مرجع ضخم لا ينضب معينه .

مرشد السكرتيرة : كتاب ثمين . فاقتنيه لانك لا تستغنين عنه طالعيه والجأي اليه كلما تعسر امر . فيه كل انواع المعلومات من لغوية وانشائية واملائية . ومن عبارات تجارية وعملية .

كتيب الشركة : كتاب حاو لنشاطات وسياسات الشركة ؛ كما انه يشتمل انظمتها الداخلية والخارجية ، فيه بحث عن ضمانها الطبي ، والتغيب والتأمين ، ومشاريع التقاعد ، والاجازات ، والرواتب ، وساعات الدوام ، وفوائد التعليم ، والاساليب ، وغير ذلك .

كتاب الحقائق والوقائع :مجموعة ضخمةمن الحقائق والارقام ومواضيع اخرى لا حصر لها . كتـــاب احصاء وارقام تحتاجين اليه كل يوم .

كتاب الفنادق : اسماء الفنادق في بلدان العالم ، فيه قرابة ٦٠٠٠ اسم لافخم فنادق الدنيـــــا . يتيح لــك العناوين وارقام الهاتف ، ومايدفعه الضيف ، وما يطلب اليه .

منشورات الحكومة : وفيها طائفة عظيمة من المعلومات التي تفيد كل رجل في حقله . فيها معلومات عـــن الوزارات والدوائر والمصالح .

الطبع على الالة :

مهارة بحد ذاتها ، ليس لانـــــه صعب ، بل لان اتقانه هو الصعب، كل انسان يطبع ، ولكن ليس كـــل انسان يطبع بدقة وصحة . الطبـــع يحتاج الى اسلوب ، والاسلوب هو الذي يبعدك عن الهنات .

تحتاجين الى اشياء ، آلتك تحتاج الى اشياء .. تأكدي من وجود مـــا تحتاجين / اليه وما تمس حاجة الالة اليه .

- لتكن مرتفعة ، لترتاح عليها اصابعك . الآلة المنخفضة تتعبك ، وقد تسلمك للاخطاء ، الجلسة المثالية هي ان تتوازي يداك مع مفاتيح الاحرف .
- الكرسي يجب ان يوضع في طريقة مريحة لك
- لتكن آلتك خالية من الغبار وفتات الورق
- لتكن الاحرف نظيفة نقية .
- ضعي فوقها الغطاء قبل مبارحتك للمكتب .

ماذا تقولين

١) رئيسك يملي دائما . عمله متواصل ، ومسؤولياته لا تفتـأ تنمو وتتسع . هو سريع في املائه . وانت سريعة في اختزالك ، بيد انه اعتاد على زرع الغرفة بخطاه كلما باشر في الاملاء ، وبذلك لا تتضح لك الفاظه ، وتبقى بعضها مبهمة . فكرت اكثر من مرة بالمشي معه ، بملازمته لكي تسمعي ولكنك ترددت واحجمت ، وحسنا فعلت . كلما رجوته ان يعيد جملة ، ظـن انك بطيئة ، وان اختزالك لم يبلغ المستوى المطلوب . ينبغـي ان تكلميه . يشط عليك الامر ، ولكنك تستطعين ذلك ، فكيف تستهلين الكلام ؟

٢) كثيرا ما يقف قريبا منك موظف او اكثر وينظر مليا الى ما تطبعين .. انت عالمة انه لا يقصد الاساءة ، ولكنك لا تقرين عمله ، فهو يقرأ شيئا ليس له . ومع ذلك تتجنبين تكديره . فهل تكلمينه ؟ هل تغطين الورقة المطبوعـة بشيء ؟ ماذا يخلق بك ان تفعلي ؟

٣) خلال ساعة الغداء تذكر صديقة "ك تجالسك امورا عن عملية تقـوم بها شركتك بسرية . هل تعتبرين المعلومات سرية فلا تطلعين رئيسك عليها، أم تسردين عليه ما سمعته (هل انت موظفة اثناء تناول الطعام ؟)

٤) ان كنت التي تفشي السر اثناء الطعام ، فهل يتوجب ان تقولي لرئيسك انك فعلت ؟

٥) طالبك رئيسك بمرافقته الى مكان خارج المكتب ليملي عليك ما تقضي به الاوضاع . ينتظر منك ان تكتبي في كل مكان وفي كل وضع ـ مرافقـة ، جالسة ، ماشية ، تعتبرين هذا صعبا مرهقا .

حاولي نقل كلام من التلفاز او الراديو ، وفكري في حـل لمعضلتك .. ذلليها برزانة وتفكر .

ماذا تفعلين

اضبطي الكلام ضبطا لغويا ، اذا اخطأ في كلمة . صححيها بعـد ان تتأكدي .. اضبطي الحركات ، فهي احيانا تغير المعنى !



الفصـــل الرابـــع

انت تنقلين ما تختزلين

الرئيس المنفذ منهمك في اعماله، منصب على اداء مهامه ، لا يتسنى له الوقت الكافي لقراءة كل كتاب قبل توقيعه . لهذا فان السكرتيرة التي تطبع كتابا يوقعه المنفذ وهو واثـــق مطمئن ، هي المعاونة الحقة الجديرة بالتقدير .

الانتفاع من الوقت لبنـــة الاساس في النجاح . والسكرتيـــــرة التــي تختزل بوضوح واتقان بعيدين عـــن الغموض ، هي ذلك الحجر الــذي يصعد عليه البناء ويرتفع . اما اذا كانت سكرتيرة تضيع وقتها في فك طلاسم اختزالها ، فهي تعيق المجرى وتؤخر المسرى .. هي هاوية .. هي عقبة .. على عكس الاولى .

قبل التحويل الى كلام

تستعد السكرتيـــــرة الخبيـــــرة استعدادا كاملا لكل جلسة نقــل ، كما تفعل قبل جلسة الاملاء ، وهذه الاقتراحات ترشدك الى طريقة تنظيم افضل لما تتخذينه من اهبة :

● تاكدي من وجود الكافي مـــن القرطاسية في امكنتها ليسهل عليك متى مست الحاجة الى شيء معـــين منها ، ان تتناوليه دون عناء اوابطاء (الظـــروف والكربون والمحايــات والورق الابيض على انواعه)

● افرزي ما تحتاجين اليه مـــن مواد ، تمييز المعلومات التي املي عليك اموراً عنها . رتبيها بالطريقة التي تسهل عليك عملك .

● ليكن القاموس واي كتب اخرى ترجعين اليها في متناول يـــدك . وكذلك ــ احياناً ما لديك من انظمة الشركة .

● المفكرة ايضا ترجعين اليها في امور التاريخ وفي كل مـــا يتعلــق بمواضيع ورد ذكرها في الاملاء الذي تلقيته .

عندما تحولين

التحويل الى كلام من رموز مختزلة هو التدرةعلى قراءة ما كتبت بالاختزال الى كلام له معنى في صورة كتاب او تقرير . يجب ان تكوني مستعدة بنفسك وبروحك وبتصميمك . النهك الجسدي المنبعث من جلسة صعبة ، او وضع غير مريح للالة مثلا ، يؤثر في عملك تأثيراً سيئا ، فحاولي دائما ان تكونـــي مرتاحة ، ومطمئنة .

اما الصحة فهي في راس واجباتك .. اعني صحة ما تنقلين

● تأكدي من صحة الاسماء

● تأكدي من صحة الارقام

● تأكدي من صحة التاريخ .

● لا تحذفي من الكلمة حرفا ، اي لا تستعملي الاصطلاحات المقتضبة .

● اكتبي اسم المدينة والشهر كاملا

● اكتبي الارقام بالاحرف خمسة لا ٥ مثلا

● الفقرات بينيها بوضوح ..

● النقاط والفواصل وعلامات التعجب والاستفهام تتمة لا غنى عنها .. ومن شأنها ان اغفلت امرها او اخطأت في مكانها ان تبدل المعنى .

النمط

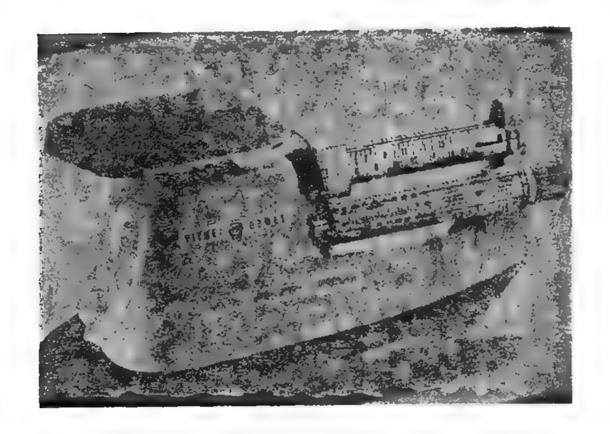
للمكاتيب والتقارير والمذكرات انماط مختلفة . راجعي اسلوب الشركة ، وانسجي على منواله ، لا تنحرفي عن منهجها الا اذا طلب اليك ذلك ، او الا ان اقنعت المسؤول بأن طريقتك افضل ، واسلوبك أكثر وضوحا .

الوقت المستغرق في التحويل والطباعة

ثبت من دراسات دقيقة قامت بها جهات متمرسة موثوق بها ان السكرتيرة تقضي ٣٨ بالمائة من وقت طباعة الكلام المختزل في طباعته ، وأن ٦٢ بالمئة من هذا الوقت تضيعه السكرتيرة في المحو ، والتنقيح ،ومحاولة تبين كلام لم تتقن كتابته أثناء املاء ، ومراجعة التهجئة ، وسوى ذلك من الامور التـــي تستطيع تلافيها لو توخت التنظيم ، ولو اجتهدت في جعل استعداداتهـــا مكتملة غير منقوصة .

البريد الخارج

السكرتيرة مسؤولة عن بريد رئيسها سواء كانت في شركة كبيرة اوصغيرة يترتب عليها ان تتأكد من ان كل كتاب مع مرفقاته موضوع في ظرفـــه وان البريد لا يتأخر في المكتب .



اختاري الخدمة المناسبة

اختاري الخدمة اللائقة حتى لا يتاخر كتاب :البريد الجوي ، التسليم باليد، البريد المسجل . اختاري بانتباه ومعرفة .

لا تفترضي دون تبصر ان التسليم باليد اعجل واسرع وآمن . التسليم باليد معيد في نهاية الاسبوع ربما او في مساء عيد او عطلة .

ولا تنسى أن للكتب والنشرات تعرفة مخفضة .

رئيسك يريد ان يطمئن الى قيامك بتوجيه البريد ، فاثبتي له ذلك بالطريقة المقنعة المطمئنة .

للبريد اوزان تقدرين بمقتضاها التسعيرة . وفي مكاتب الشركات تجدين الميزان دائما ، فاستعمليه واستنيري بالتعرفة الرسمية لتعرفي ما يتوجب عليك لصقه من طوابع .

سجل البريد

بيني فيه طريقة ارسال الكتاب ، وما يحويه من أوراق ، حتى تجيبي رئيسك دون تردد متى سالك واستوضح منك .

انظمة البريد

لكل بلد نظام خاص يتعلق بالبريد وانت لديك بطبيعة الحال مجموعة من هذه القوانين ، ادرسيهابتمحيص واحفظي ما يمر فيها من تعليمات تتعلق بالتعرفة والتسعيرة ، وبالاساليب المتبعة في بلدك متىكنت مسؤولة عن البريد الخارج .

كما ينبغي ان تحصلي على كل التعديلات والتبديلات التي تطرأبحكم الظروف على هذه الانظمة .

الالة الناسخة

لها اهمية قصوى . ومتى تقرر الاتيان بواحدة ، يجب أن تعرفيأيها الانفضل لك ، أو بالاحرى لمكتبك ولشركتك . لتعرفي ولتختاري فكري بمنطوق الحاجة قبل أن ترفعي توصيتك لمديرك :

كم نسخة تمس اليها الحاجة في العادة ؟

هل النسخة الواضحة ضرورية دوما ؟

هل ينبغي ان تظهر النسخة كالاصلية !

هل ترسل النسخ عادة الى العملاء ؟
هل تستعمل الآلة في مناسبات كثيرة ؟
هل ستنسخ احيانا مواد تتضمن الصور والرسوم ؟
هل يكون فيها اكثر من لون ؟
هل تشدد الشركة على ثمن معين ؟
باجابتك على الاسئلة تعرفين اي آلة تصلح للشركه . وتبادرين الى رفع تقريرك او توصيتك الى مديرك .

الالة الطابعة الاوتوماتيكية

الطابعة الاوتوماتيكية يتزايد استعمالها لما تمتاز به من السرعة والانجاز المتقن . السكرتيرة في الشركات الكبرى تطبع النسخة الاولى منه وتعين عدد النسخ المطلوبة ، وترسل المعلومات الى الطابعات . اما في الشركات الصغيرة فهي تؤدي المهمة وحدها .

ويكون للسكرتيرة في المكاتب الكبرى عدد من الالات الاتوماتيكية التي تطبع عليها تلك المكاتيب التي يتكرر طبعها من قبل الفتيات الطابعات .



الات اخرى

١) الدكتافون ـ اوالجهاز المسجل لما يملي عليه لتسمعيه بعد ذلك وتدونيه . وهو جهاز شائع الان بين رجال الاعمال .

قد يملي رئيسك المواد التي يرتئيها بعد ساعات الدوام ، اواثناء السفر ، ويتحتم أن تنقليه في وقت لاحق .



٢) الالة الجامعة

لا بد لك منها لحساب النفقات والطوابع والبريد. وهناك استعمالات متعددة اخرى متى انيطت بك مسؤوليات تتعلق بالموازنة والمحاسبة وغير ذلك من الامور المالية .

ماذا تقولين

١) تحولين كتابا مستعجلا من الاختزال الى الكلام . تستعصي عليك كلمة في نصف جملة من الجمل .. الجملة لا تبتر الكلمة معناها ان حذفتها . ولكنك تعرفين ان رئيسك يعيرها اهمية لانه طلب خطا تحتها فهل :

أ) تغفلين عن الكلمة ؟

ب) تتركين فراغا لتملئيه بعد سؤال مديرك ؟

ج) تقاطعين مديرك في عمله لتستوضحيه ؟

٢) مديرك ينيط بك بريده في العادة . سمعته يوما يقول لمختزلة: « ارسلي الكتابين بالبريد المسجل » تعرفين أن التكلفة اقل بالبريد المقبول بايصال ، فهل :

أ) تنبهينه ؟

ب) تتجاهلينه وتقولين للمختزلة؟

ج) لا تفعلين شيئا ؟

في ما يلي اسئلة تثيرها المختزلات المجربات في احيان كثيرة :

أ) هل تدبس صفحتا الرسالة ؟ انا اقول يجب ان تدبس ورئيسي يقول لا

ب) قد تزوجت امراة وواصلت عملها ، هل تحتفظ باسمها ام تستعيض عنه باسمها بعد الزواج ؟ ايهما الافضل ؟

ج) هل يوقع المدير باسمه او بالاحرف الاولى على نسخ المكاتيبوالمذكرات عندما ترسل الى الغير ؟

٤) كلفت مها بمهمة خاصة في يوم الاثنين . قال لها رئيسها :

« اريد المواد كلها مستنسخة قبل الساعة الرابعة من يوم الجمعة ، حتى اخذ مجموعة معي الى المنزل في الويك اند . انها للاجتماع الذي ينعقد صباح الاثنين . ان مست حاجتك الى المساعدة ، فاعلميني . اياك ان تنتظري الى يوم الجمعة ظهرا ! . »

سالها يوم الاربعاء فقال : مها ، اين وصلت بالمهمة الخاصة ؟

قالت : «لم ابدأ بها بعد ، بيد اني سانهيها في حينها .»

يوم الخميس طرح عليها نفس السؤال ، وسمع نفس الجواب في الثالثة من يوم الجمعة تعطلت الناسخة ، سارعت الى رئيسها وطلبت العون . قالت له انه كان يسعها انهاء المهمة لولا انعطاب الالة . اضطرب الرجل وايقن ان

مماطلتها اوصلته الى الحالة الحرجة هذه . امرها بانهاء المهمة يوم السبت ولو تأخرت حتى المساء . قالت له :
« سأبكر في المجيء يوم الاثنين وانجز المطلوب .
ماذا تظنين كان موقف الرئيس ؟ هل وافق ؟ هل رفض ؟
ماذا كان متوجبا على مها في اول الامر ؟
ماذا تفعلين لو كنت معها ؟
ماذا تفعلين
لا تغفلي عن لقب المرسل اليه :
١) اذا لم يكن «استاذا» او طبيبا ضعي السيد أو السيدة او الانسة .
٢) في الكتب الموجهة الى موظفي الحكومة استعملي كلمة سيدي للمكاتيب ذات الصفة الرسمية ، وسيدي العزيز للشبه الرسمية .
٣) اختاري الخدمة البريدية المناسبة .

الفصل الخامس

نظمي وخططي

ليس من خسران ابشع من الهدر ! هدر الطاقة ـ الحركة اللاطائل تحتها! الحركة العقيمة غير الموجهة ، غير اللازمة ، التي يعقبها أجهاد مـن كثـرة الافراط .

جزء كبير من نجاحك يعود الفضل فيه الى طاقتك على التنظيم ، الى حسن تنظيمك ، والى تخطيطك ليومك ، لعملك ..

من غير خطة ليوم عملك تجدين نفسك في دوامة مـن الواجبـات ، فتحتارين وتندهشين ، ويذهب يومك سدى .

من غير خطة تبددين وتهدرين ، وتفشلين في اداء عملك كمـا تشتهين ، وكما يشتهي رئيسك .

لتجنب الفوضى والاختلاط ، تفادي اضاعة الوقت ، يمكنك انتقيمي اهمية كل مهمة ، وان تقرري تبعا لذلك اي مهمة تنجزين ، وماذا تتبعين بماانجزت. ويتوقف نجاحك في التقرير والاختيار على الصفات التالية :

● المبادرة : قدرتك على القيام باعمال دون ان يوعز اليك احد بها . كوني وافية الشخصية ، افعلي وانجزي المبادرة بروح مستقلة . ومن كان له مثل هذا فهو موفق .

● الفراسة : تتاتى من التجربة ، شرط ان تكوني لاحظت ، وتذكـرت ، واستفدت من التجارب السابقة .

● الاحاطة : نتاج الاقبال على عملك ، والقدرة على الاستيعاب فضلاً عن التذكر ، وعن الاطلاع الجيد بما يجري حولك .

● اعتماد النفس : استقلال وشخصية . دقة وثقة . اجـادة وانهـاء بلا تردد .

حلقات النشاط

لكل عمل من الاعمال حلقات طبيعية ، اوقات التدفق ، واوقات الركود . هذه دورات تقرر النمط الذي تتميز به السنة في اعمالها . وما لم تقضي ردحا في عمل لا يتسنى لك ابدا معرفة حلقات النشاط المبذول في مجالك ، ولا تستطعين ان تقرري او تفهمي ما تنطوي عليه حلقات نشاطك ودوراته .ومتى تبينت مجاري العمل واساليبه ، فلا بد لك من اعادة اقوال رئيسك القسط الاوفر من انتباهك بعدد اوليات الامور وبديهانه ؛ واسباب تلك الاولويات .

وشيئا فشيئا تتعلمين كيف تخططين للمستقبل حتى تكوني متاهبة لكل حلقة ولكل دورة . التفكير البعيد مكن رئيسك من اتقان عمله . فتعلمي كيف تخططين خطوات توازي خطاه . تعلمي الكهانة ، تكهني بما يواجهه وبما يترتب عليك تأديته تحقيقا للغايات والاهداف ، ومن ثم للنجاح المطلوب !

اول الامور خيرها

ان لم تكوني تعلمت واقتنعت ان جدول الاعمال يدرج في حالات كثيرة ، لينقضي في اكثر من حالة ، فسوف تعرفين سريعا انه كذلك في دنيا الاعمال. من اكثر ما يطرأ من امور تجعل هذا اجراء لا غنى عنه . رئيسك مسؤول عن دائرته ، وهو ايضا مسؤول تجاه رؤسائه ، وتجاه عملائه ، وقد يضطر الى تغيير خططه في ساعة بغتة .

فاذا قال لك : « اتركي كل ما يشغلك وعالجي هذا الموضوع » ، فـــلا تعترضي او تحتجي ، افعلي ما يقوله بلا مناقشة .

فالمرونة ، والسكينة ، ورباطة الجاش ، صفات محمودة لا تتقدمين الا بها.

واذا لم ينوه رئيسك بما يتطلب المعالجة الفورية ، تكونين انت الجهة التي تقرر هذا . فاذا تبينت بعد حين انك اخطأت ، فتأكدي من السبب حتى لا يتكرر الخطأ . لا تنسي المبدأ : « اول الامور خيرها » .

الملفات اتقان لا ابهام

الالغاز احيانا تتكاثر بوجود الملفات . واحيانا تزول ويزول معهاالغموض، عليك ان تحتفظي لديك بعدد من الملفات تسهيلا لاعمال رئيسك . والاحاطــة بمبادىء المحفوظات يساعدك على استخراج المعلومات من الملفات .

التبسيط لا التعقيد

التبسيط طريقة سليمة في فتح الملفات ، وهو يفضي الى ما تتوخين ويتوخاه رئيسك من توفر ما تريدين . المحفوظات يجب ان تكون منظمة ، يجب ان تحقق الغاية ، يجب ان تتيح المعلومات المطلوبة .

ومتى استخرجت ورقة من ملف ضعي بطاقة مكانها تتضمن الملاحظــات كافة عن الورقة المنتزعة . بذلك لا يضيع شيء ، ولا ينقص شيء .

الملف المرتب زمنيا

كثير من السكرتيرات يتخبطن في تنظيم ملفاتهن بسبب الضغط المتزايد الناجم عن العمل ، او بسبب التأخير ، والتسويف ، وانعدام التنظيم . اذن خليق بك منذ اقتحامك ميدان العمل ان « تؤمني » على الملفات تأمينا « حياتيا » . وليكن المؤمن الملف الزمني ، او « الكرونولوجي » . فهو ملف التاريخ والمواعيد ، هو لا يعني بالاسماء والمواضيع . وقد تسمينه ايضا الملف الاساس ، لانه مرتب حسب التاريخ ، تاريخ كل ورقة تحتاج الى اجراء . ولا ترفع النسخ من الملف الا اذا تدم عهدها ولم يعد لها حاجة . قد تبقى الرسالة احيانا سنة ، وقد تبقى على الارجح اقل من سنة .

الملفات قيد النظر

متى كان مشروع ما قيد الاجراء ، يدوم هذا احيانا اسابيع وشهورا .لذا لا يمكن وضع المخابرات والتقارير في ملفها نهائيا ، فهذا يعرضها للنسيان ، او للتجاوز . وعليه انشيء ملف قيد النظر ، ليذكرك بالامور التي تجري معالجتها او الامور التي تحت المداولة .

ولا يلغى الملف قيد النظر الا متى بت نهائيا في موضوعه ، فأن كان مشروعا يلغى متى انتهى المشروع . وان كان مشروع اتفاق ، يلغى متى ابرم الاتفاق . وهكذا دواليك .

ويستحسن ايضا — ان شئت — انشاء فهرست من البطاقات ثبتت حسناته في التجارب العديدة ، فهو يذكرك بما ينبغي ان تعرضيه على رئيسك في حينه .

وللسكرتيرة التي تحب الاحتياط لكل امر ، ولا تريد ان يفوتها امر ، ان تحتفظ بمفكرة العمل . ففيها تكتب اوقات الاجتماعات والمقابلات ، وماذا دار من كلام ، وماذا انجز من اعمال ، وماذا تم الاتفاق عليه .

ثناء رب العمل

التقت جماعة من المديرين في مؤتمر ، واقروا بلا استثناء انهم يدينون الى حد في نجاحهم الى سكرتيراتهم . ولما طلب اليهم ان يذكروا صفة بارزة من صفاتهن ، اسفرت النتيجة عن هذه الاقوال :

١ ــ تبقيني في حالة منظمة . دونها لا اعرف اين اجد ما اريد .

٢ ــ تجعلني واثقا من نفسي بما تسديه وتقدمه . فاعجب الاعلى مني ، واعجب المتعاملين معي .

٣ ــ لا غنى عنها ، ولكنها لا تتعمد لفت نظري الى هذا الواقع .

٤ ــ تتكهن بكل حركة واجبة ، ولكنها تصمت ولا تلح

٥ ــ انها اهل لكل كبيرة وصغيرة . واعتمد عليها في الصغيرة والكبيرة

٦ ــ متى انطت بها مهمة ، تؤديها على اكمل وجه .

٧ ــ مخلصة ، وفية ، متعاونة ، ناضجة، (مع ان عمرها ٢٢ سنة) . وترغم الجميع على احترامها وتقديرها .

٨ ــ تعمل بتفهم وادراك وهدوء . يسرني ما اراه منها واغتبط بوجودها قريبا مني . ارتاح لعملها وانفعل .

٩ ــ تخفف اعبائي لانها تشاركني في اعبائي . تجيب على المراسلات ، توفر المعلومات ، ذكية ، مهذبة ، تختار ما يجب ان تختاره في حينه .

١٠ ــ تدبيرة ، كفوءة بصمت وبلا ضجة . حكيمة ، اريبة .

١١ ــ لا يفت الضغط في عضدها . ثابتة الجنان ، لا يوزعها العمل ، لا تلهث . بل تصمد وكأنها جندي !

الاعداد للمؤتمر

الاعداد للمؤتمر واجب من اهم ما تضطلع به السكرتيرة . ونجاح رئيسك في اجتماعاته ومؤتمراته يتوقف الى حد بعيد على حسن ارائك ، وعلى كفاءتك في تنظيم هذه اللقاءات .

بعد تمرسك بالعمل ، وتفهمك لاوضاع رئيسك ، واوضاع الشركة،يفوض رجل على الارجح اليك امر الاعداد لهذه المؤتمرات . وهذه أمور ينبغـــي أن تؤديها قبل الاجتماع .

١ — الاتصال بالافراد المعنيين .

اتصلي بمن يتوجب حضورهم من الناس وتأكدي من استعدادهم للاشتراك في المؤتمر .

٢ — ترتيب قاعة الاجتماع

يجب ان تكون القاعة رائقة معدة ومجهزة بكل ما تمس اليه حاجة المؤتمرين . يجب ان تتسع لهم . واذا كان العدد كبيرا تضيق بهم القاعة فاحجزي مكانا في فندق .

٣ — ارسلي التفاصيل

اعدي جدول الاعمال . بلغي المشتركين كتابة بمكان الاجتماع . وزمانه . افعلي كل ما يترتب عليك دون ابطاء ،اتصلي هاتفيا ان اقتضى الامر .

٤ — اجتماع طارىء

متى كان الاجتماع طارئا . اتصلي فورا بالمعنيين ، بلغيهم بواسطة الهاتف او البرقيات . وان مست الحاجة لا ترددي في الاستعانة بفتيات المكتب الاخريات . لا تقولي معتذرة بعد ظهور تصورك ، « ضاق الوقت فلم استطع » .

٥ — اتخاذ الترتيبات متى كان المتكلم ضيفا

متى تقرر أن يحاضر أحد المدعوين فاعملي علي جمع ما تحتاجين اليه من معلومات . قد تضطرين الى الاتصال به لمعرفة مايريده .ولن يتأخر عن احاطتك بكل شيء . سينبئك بما يطلبه ، سيطلعك على احتياجاته .

٦ — التخطيط للبرنامج

برنامج الاجتماع اهم واخطر ما فيه . فاذا تعدد الخطباء لا ينبغي ان تكون المواضيع واحدة او متشابهة . رئيسك يعني بهذه الناحية على الارجح . ولكن واجبك يحتم عليك التأكد من الحقائق كلها . حتى لا يقع ما يربك من ملابسات محرجة.

٧ — ضيف الشرف

عليك ان تراعي رغبات ضيف الشرف . تأكدي من ميوله . لا تنسي دعوة زوجته . الاغضاء عن هذا يشكل قضية لها عواقب ضارة . ابحثي الامر مع الرئيس حتى تكوني على بينة من كل اجراء مطلوب .

٨ ــ يوم المؤتمر

ينعقد المؤتمر في الموعد المضروب . قبل انعقاده تفقدي وتأكدي . لا تنسي شارده او واردة .

- القاعة ومناخها
- المعدات ــ ميكروفونات ، لوح ، طبشور ، ماحية ، مسلاط ،شاشة.
- مكيف الهواء
- مياه الشرب واقداح
- دفاتر واقلام ومنافض

٩ ــ متى تكلم رئيسك

متى طولب رئيسك بالكلام ، يتحتم عليك ان تهيئي ما يقتضيه الموقف من معلومات ، ساعديه ايضا في كل ما ينقصه . بهذا تتلافين كل عجز قد يصدر عنه ، وذيوله السيئة غير المحمودة .

١٠ ــ بعد المؤتمر

تتوقف واجباتك على طبيعة المؤتمر

اذا دعيت لحضوره ، تكتبين الدقائق بالاختزال ثم تنسخين ما كتبتهوتوزعينه على المؤتمرين بالبريد

قد يملي عليك رئيسك كتاب شكر ، قد يطالبك بارفاق اقوال الصحف بكتاب الشكر . فافعلي هذا دون ابطاء .

ماذا تقولين

ان حملت مسؤولية كبيرة ، لذا فانت تشعرين بالهم لانك حديثة عهد لم يمر عليك في العمل الا ستة شهور . خبرتك محدودة ورئيسك اعماله متراكمة ، وهو يعتبرك ملمة بكل امر ، عارفة بما يترتب عليك ويتوجب .

يقول لك افعلي الاصلح ، استعملي عقلك ، بادري الى انجاز الامور بالاولوية . كلما سعيت الى رأيه يبتدرك قائلا : « ارجئي ، ارجئي ! » . . تشعرين ان الكلام معه ملح ضروري . فماذا تفعلين ؟ هل تكتفين «بالارجاء»؟ هل تتراجعين متى قال كلا ؟ ماذا تفعلين ؟

ا ــ تطلبين الكلام بالحاح ؟ قبل الاملاء ؟

ب ــ تطلبين الكلام بالحاح ؟ بعد الاملاء ؟

ج ــ تكتبين مذكرة له ؟

د ــ تعينين موعداً له في المفكرة ؟

هـ ــ تفكرين بطريقة اخرى ؟ اية طريقة ؟

٢ ــ ملفاتك تكتظ وتمتلىء . رئيسك امرك بالتخلص من اوراق كثيرة منها لا تحتاجين اليها . تخافين ان تتلفي ما هو بعد يحتاج الى تنفيذ . فماذا تفعلين ؟ اتبدأين باتلافها او تفضلين التريث ؟

ماذا تفعلين

ادرسي الملفات في اوقات الفراغ . دوني الملاحظات في ملف خاص بك . بيني ما تجدينه من مآخذ .

ادرسي التعليمات . لكل مكتب تعليمات ادارية . وهذه في جملتها اشبه بقانون او بنظام متبع . لا تحيدي ، اما اذا لم يعجبك منها شيء فارجعي الى رئيسك ، هو ادرى .

اهم ما في عملك ايداع المراسلات في ملفاتها دون خطأ . لديك شتى المواضيع ، تأملي فيها وتصفحيها حتى لا تقعي في الخطأ .

الفصل السادس

اتصالاتك

يقينا ان السكرتيرة همزة وصل . وسواء اكان الهاتف او الرسالة او المقابلة الشخصية هي الوسائل المتبعة ، فانها بلا ريب تمثل رئيسها المباشر ، وتمثل الشركة . على السكرتيرة واجب التأكيد من ان ما تبلغه لاحد ما من كلام لا يتعدى الواقع ، وانه واضح جلي ، كوضوح صوتها وجلائه .

قد تتصل بالهاتف ، قد تحرر رسالة ، قد تقابل الاشخاص . وخليق بها في كل حالة ان تمارس منهجا يوحي بالاطمئنان ويرغب في التعاون الخالص .

فالكثير من الاتصالات الهامة بشركة ما تجري عن طريق السكرتيرة ،احيانا يكون الاتصال وجها لوجه ، ومعظمه بواسطة الرسائل والهاتف .

وعليه فأن من اهم مظاهر مهمتك كسكرتيرة ان تعي بما يلقيه على عاتقك اتصال جرى مع فلان ، تتبعه اتصالات .

ومن اكثر المظاهر اثارة لك ما تبذلينه من محاولات فيما بينك وبين نفسك للتكهن بمن ينتظر ان يتصل وبأي رسائل تنتظرين ان تتسلمي ، وبمن تتوقعين ان يلم بالمكتب زائرا ليواجه رئيسك .

ومن البديهي أن لا تصدق فراستك في كل آن .

ولكن بغض النظر عمن يفد من الناس ، فأنت بالنسبة الى منطقة الشركة كلها .

اذن الاهتمام الذي يختلط بصوتك ، والبسمة التي تنطبع على شفتيك ، والاستجابة الطيبة التي تتبدى منك ــ كل هذا يعبر للعميل او لسواه عن عنصر صالح راسخ القدم في جهاز شركتك ، وبالتالي يكون وجودك راسمال لها ، فهو القياس لما تستطيعه الشركة ، ولما تبذله ، ولما تتحلى به .

نعم ! انت ايتها السكرتيرة هي القياس ، فكوني بتصرفاتك اثناء الاتصال قياسا صالحا !

في كل يوم يمر بك ، تسنح فرصة او اكثر تتصلين اثناءها بالغير ، ويتصل بك الغير ، ومما لا شك فيه انك ستفكرين بالاساليب الصالحة التي تحقق الاتصال المثالي ، فهو ما يثبت انك حقا السكرتيرة البارعة العارفة بما تقتضيه اللياقة ، وما تمس اليه حاجة العمل .

الاتصال الهاتفي

للهاتف دور نامي الاهمية في مسلكك كسكرتيرة . ابذلي جهودك ليكون لك اسلوب جذاب مفيد وأنت، تسمعين وتتكلمين .



استقبال المكالمات

قبل ان يعهد اليك رئيسك بانشاء الرسائل بوقت طويل يكلفك بداهة بالرد على الاتصالات الهاتفية . ردي بهدوء ودماثة . اعكسي من روحك المتفائلة المرح على محدثيك . أوليه انتباهك . اقبلي عليه بكل جوارحك،

مهما كثرت مشاكلك ومشاغلك . قد تكونين مستجدة ،تخافين ، وتحذرين الك اذن بعض النصائح :

١ ــ ارفعي المسماع وانت محيطة بما يترتب عليك قوله . اتقوليــن : « هذا مكتب السيد جلال » أم « هذا قسم القروض » . تأكدي ايضا من رغبة مديرك في الرد على الاتصالات التي تأتيه مباشرة .

٢ ــ احتفظي قرب الجهــاز بقلم ودفتر ، لتتمكني من تدوين الاســم والرقم .

٣ ــ اصغي بانتباه . لا تفترضي انك لن تنسي . اصغــي بهــدوء ، فالارجح انك ستفهمين ، وانـــك ستحققين الغاية .

٤ ــ ان استعصى عليك الجواب فلا تموهي او تخطئي ، أطلبي الـى المتصل أن يتريث ، ان ظننت انـك قادرة على تزويده بحاجتــه ، والا قولي له انك لن تعتمي أن تتصلي به متى توفرت لك المعلومات .

٥ ــ لا ترددي من مطالبته بتكرار عبارة غامضة ،او تهجئةاسم اشتبهت بصحته . كوني شجاعــة بليونــة ، اريبة برقة . وفي هذا السلامة مضمونة .

رسائل بالهاتف

تدوين المكالمة الهاتفية بدقة جزء حيوي من وظيفتك . الان هين كما يبدو لك لاول وهلة . بيد ان الموظفين المتمرسين انفسهم .كثيرا ما يهملون مسائل جوهرية . وخليق بك والحالة هذه ان تكتبي هذه الامور الاساسية :

١ ـــ تاريخ وساعة الاتصال

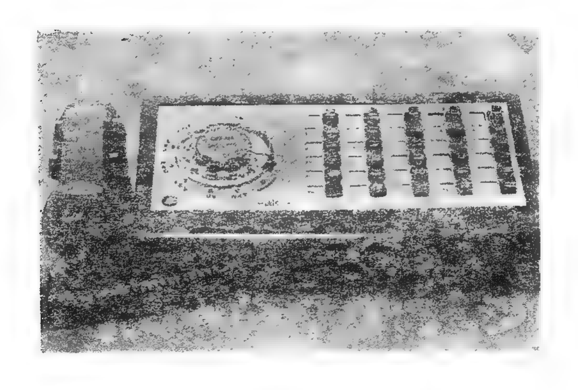
٢ ـــ اسم المتصل الكامل ، تأكدي مـــن صحته لا تعلطي ان تحرجـــي موقف رئيسك .

٣ ـــ مؤسسة المتصل او شركته

٤ ـــ المعلومات المفصلة ، حتى يكون رئيسك على بينة من الامر ، فيعرف اي اجراء يقوم به . او ماذا يترتب عليه تأديته . وان انت حولت المخابرة الى شخص اخر ، احيطي رئيسك علما بأسم المتصل وبالاجراء الذي تم .

٥ ـــ رقم هاتف رئيسك . وهل يتوجب على رئيسك الاتصال به او انتظار اتصال ثان به . حتى لو قال المتصل ان رئيسك يعرف رقمه ، فخليق بك ان تكتبي رقمه في الرسالة .

٦ ـــ توقيعك على الرسالة بالاحرف الاولى متى رفعتها الى رئيســـك وتوقيعك باسمك الكامل قد حولتها الى اخرين .



مخابراتك

اللياقة المتبعة في ردك مطلوبة في الاتصالات التي تجرينها . عرفي على نفسك . تكلمي بلفظ سليم ،وبصوت خاف . اوجزي قدر المستطاع ، وكوني ظريفة مهذبة .

قاومي اغراء الاطالة والاسهاب . قد تظنين أن الثمن زهيد ، ولكن المجموع في النهاية يكون طائلا .ولكي تقللي مما تطلب شركتك بدفعه اجرة الهاتف افعلي ما يلي :

١ ــ دوني الملاحظات عما ترومين ان تقوليه .

٢ ــ ضعي امامك الاوراق المختصة

٣ ــ نبهي من تحتاجين اليه ان اقتضى الامر الى احتمال استدعائك له .

٤ ــ تاكدي من الرقم الصحيح قبل طلبه

٥ ــ اديري القرص دون غلط

٦ ــ ادخلي مباشرة في الموضوع الذي اتصلت من اجله .

المرشد

١ ــ ردي على الهاتف بسرعة. تذكري المتصل لا يعنيه ما انت منهمكة فيه .

٢ ــ التعريف الصحيح يشحذ طريق المكالمة ويسهلها ويلينها . التعريف عادة يتم بذكر الاسم الاخر. لا تذكري الاسم الكامل للتولرئيسك، هذا مضيعة للوقت وتبذير .

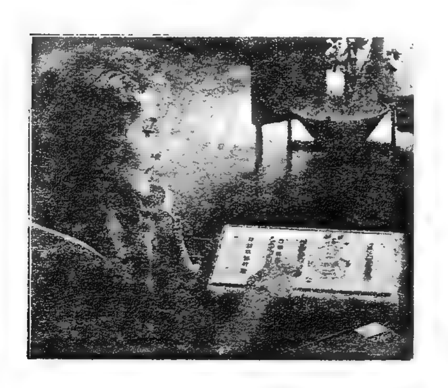
٣ــ معظم المنفذين يجيبون بانفسهم على الاتصالات الهاتفية بيد انه قد يكون خارج المكتب ، فتضطرين الى الاجابة والحصول على المعلومات التي يهمه الاطلاع عليها.

٤ — تحويل المخابرات يكلف مالا ووقتا ، ويزعج المتصل او المتصلين . تجنبي التحويل قدر الامكان ، على الاخص عندما يضطر المتصل الى اعادة اقواله . تأكدي قبل التحويل من انه يريد ذلك . واذ انت ظننت ان التحويل سيكون لخير الشركة ولخير المتصل ، حولي المكالمة ، ولكن الى الشخص المختص مباشرة .

٥ — متى تركت الخط لتقومي بالتحويل اعتذري منه واطلبي اليه ان ينتظر قليلا .

« اتتفضل بالانتظار ريثما اتحقق، او ريثما احول «أ» ابتدريه بما يشبه هذه الكلمات ، وبكياسة .

٦ — متى انتهت المكالمة ، اشكري وحيي . بصوت هادىء ، جميل لا تخدشي اذنه !!



البرقيـــات

البرقيات على انواع ، والتكلفـــة متنوعة كذلك . انتبهي الى الفارق في الثمن ، وارسلي دومـــا البرقيـــة المناسبة . لا تسهبي كثيرا . اقتضبي ولكن بوضوح .

تأكدي من العنوان ، ومن الارقام فالبرقية وثيقة ، ولها مفعول شديد، كما ان لها نتائج باتة .

المهم في كل عمل تاتيـــن ، ان تنفذيه ليكون في صالح شركتك .. فالنجاح لا يتاتى طواعية . النجاح في المثابرة ، والمثابرة سداها الاخلاص ولحمتها الفطنة .

كوني مخلصة ، كوني فطنة !

تكلفة البرقية

تتعدل بين الوقت والوقت .راجعي مكتب البرق بين الحين والحيـــن واعلمي ان :

- العنوان والتوقيع بلا مقابل
- كل كلمة تعتبر كلمة بغضـــض النظر من حجمها
- تعتبر كلمة بغض النظر عـــن معناها .
- الكلمة الرمزية تعتبر كلمـــة واحدة ان لم تزد على خمسة احرف

الرسالة التجارية

الكتب التجارية انعكاس علـــى الموقف الشخصي !

(١) رغبة صادقة لتفهم مشكلـــة القارىء ، ولمساعدته على حل هذه المشكلة .

(٢) الكياسة والمهارة في التعامل مع الغير .

(٣) الود والصداقة لا تتخطيان التقاليد المرعية الجانب او لا تتحول الى تعامل ترفع فيه الكلفة .

لن تسنح لك فرصة تدبيج الكتب الا بعد التمرس . لا تنتظري من رئيسك ان يخطو الخطوة الاولى . اغتنمي كل فرصة سانحة لدراسة اسلوبه في الكتابة ولتعلمي المزيدعن طوعه للكلام . تعلمي كل شيء عن الشركةواهدافها القريبة والبعيدة . متى امضيت مدة كافية في العمل جربي . حاولي أن تكتبي ردا واحدا او اكثر في باديء الامر .

فيما يلي ارشادات تهديك سواء السبيل :

١ — اقراي الكتب المستلمة بتمعن
٢ — دوني ملاحظاتك عن اسئلة مرسل الخطاب
٣ — دققي في الملفات ، خاصة ملفك الذي جمعت فيه ما يتوجب ان تجمعي
٤ — دققي في الاثمان او في المعلومات المطلوبة
٥ — راجعي ملاحظاتك ، ونظميها في تتابع معقول
٦ — اطبعي المسودة على ورق غير رسمي
٧ — تأكدي من اشتمالها على كل شيء
٨ — انسجي على منوال رئيسك واسلوبه
٩ — تأكدي من صحة التهجئة والنحو والحركات
١٠ — قدمي المسودة الى رئيسك مع الكتاب الاصلي

متى راجعه رئيسك معك ، لا تتكدري من اي نقد يوجهه ، بل سليه عن الاسباب لكي تتجنبي الخطأ ولا تكرريه . ثم وجهي الشكر اليه .

ضمني كتابك مسحة شخصية . بيني فيه الحرص على مصلحة المراسل اليه . لا تغالي في ذلك ، كوني معتدلة بلا اجحاف . ضعي نصب عينيك مصلحة الشركة التي تخدمينها .

المرشد

كوني اريبة

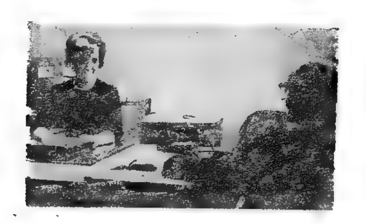
ما ينبغي أن تتذكريه وانت تكتبين الرسالة عدم افشائك من المعلومات ما يضر بشركتك ، أو ما لا يرغب مديرك في افشائه .

هذه امور خليق بك ان لا تتوليها ، ما لم يقض رئيسك بالعكس :

١ — رئيسي يجيبك على رسالتك متى عاد من سفره (قد يكون كثير العمل فيتأخر عن الاجابة) .

٢ — رئيسي مسافر يوم الثلثاء ليحضر مؤتمرا (معلومات كهذه قد تشي بمشاريع شركتك)

٣ — رئيسي انتابه المرض ولن يستأنف عمله قبل شهر (المنافس الذي يطلع على هذا يغتنم الفرصة ليشن حملة مضادة اثناء انزواء رئيسك واحتجابه .



استقبال الزائر

لا تحوجك الوصفة السحرية حما اتى ضيف زائرا قصارى ما يطلب منك هو تكريمه برقة وايناس .كوني انت الساحرة بخصالك .

ادرسي الملفات لتتأكدي من التي تلزم للزائر والرئيس متى اجتمعا . ذكري رئيسك قبل وصول الزائر بأخر زيارة له والموضوع والمواضيع التي بحثا فيها او التي سيبحثان فيها .

ورغم استعدادك المسبق ، ابق على اهبة لتقديم ما يطلب اليك اثناء الاجتماع . لازمي مكتبك طيلة الوقت لا تبرحيه قبل انتهاء مدة الزيارة .

متى وصل الزائر المنتظر

الخلق البسيط يحتم عليك الا تعيقيه الا تؤخريه ، الا تستبقيه ينتظر طويلا . هشي وبشي باتزان وانبئيه باي تأخر محتمل ان كنت مضطرة والا فاستأذني وادخليه . اما اذا كان لزاما أن ينتظر بعض الوقت فقدمي له جريدة او مجلة .

اعلمي رئيسك بالانتركوم او سواه انه ينتظر في حجرتك .تقدمي معه .

رئيسك ينتظر منك ان تقطعي الاجتماع ان طال وامتد . ربما اوصاك ان تتصلي هاتفيا به بعد نصف ساعة متى اتصلت قد يقول : « قولي للسيد مرتضى اني اكون معه في خلال عشر دقائق »

والزائر عندئذ يفهم ان الواجب يقتضي منه انهاء الزيارة ، فيستأذن بعد قليل ويذهب في سبيله .

متى وصل زائر غير منتظر

متى قيل لك ان ثمة زائرا يطلب رئيسك ، توجهي الى قاعة الاستقبال وحييه بلطف كأنك توقعت قدومه . لا تحاولي التكهن بحالته او بمطلبه . لا تحكمي عليه من ثيابه او مظهره . واذا كان رئيسك متغيبا ابذلي جهدك لترضيه . حوليه الى من ينوب عن رئيسك ، او عيني معه موعدا للمقابلة .

اجراءات تعقب الزيارة

احتفظي بسجل عن الزيارات . اذكري فيه الاسم وساعة المقابلة . اذكري طبيعة العمل الذي جاء من اجله . ارسلي الكتاب الذي يمليه عليك رئيسك ، او يطالبك بانشائه . متى انهيت هذه الخطوات اكتبي في ملف الزائر ملاحظة بهذا الصدد .

السكرتيرة واجهة الشركة ، فلتكن الواجهة جميلة جذابة . انت مرآة ، فلتكوني مجلوة .

ماذا تقولين

١) أنت سكرتيرة السيد واصف . رئيس اخر رجا منك ان توقعي كتابا املاه عليك . فكيف توقعين ؟

٢) رئيسك طولب بتوقيع رسالة عن المدير العام ، كيف يظهر التوقيع، وباية صفة ؟

٣) انت متزوجة ، فكيف توقعين رسائلك ؟ باي اسم ؟

٤) ان كتبت رسالة رسمية على ورق ابيض اين تضعين عنوان شركتك المرسلة ؟

٥) في حفل ، طرق سمعك عبارات انتقادية جارحة هاجم فيها قائلوها شركتك ، وقدحوا في اساليبها واعمالها ، فماذا تفعلين ؟

(أ) هل تدافعين عن الشركة ؟

(ب) هل تتجاهلين الانتقاد اللاذع ؟

(ج) هل تكررين على مسمع من رئيسك ماذا قيل ويقال ؟

ماذا تفعلين

١ ــ افعلي مايمليه الواجب وتفرضه المصلحة

٢ ــ اتقني :

أ) خط جميل واضح

ب) طباعة دقيقة صحيحة مرتبة

ج) تنبه لكل شاردة وواردة

د) حصافة وكتمان

هـ) عدم ارجاء

و) انجاز يومي بلا تلكؤ او ابطاء

٣ ــ ما اسهل العمل ان خلصت النية ، فهل تفعلين ؟!



تكتبين التقارير

السكرتيرة تساهم بقسط وافر ـ تساهم بالمعرفة ، وتساهم بالخبرة، تساهم بالمعلومات وتساهم بالتقارير تضمن هذه التقارير كل مفيد من الارقام والاحصاءات والحقائق والوقائع ، باسلوب جذل سهل لا يستعصي على الفهم .

التقارير طالت او قصرت ، كانت رسمية ام غير رسمية ، هي حلقة حيوية في جهاز الاتصالات لكل مؤسسة تجارية او صناعية . قد يكون اهم عمل لرئيسك وضع التقارير عن اعمال شتى . قد تكون التقارير متفرعة تتناول :

- المبيع والانتاج والخدمات
- اراء وتوصيات
- تعليمات بصدد الاجراءات والانظمة والسياسة العامة للشركة
- اطلاع الجمهور على ماتتعاطاه الشركة من اعمال

كسكرتيرة يتسنى لك مساعدة رئيسك في اعداد تقاريره .

في البدء تعينين رئيسك في الامور والنقاط الثانوية . ثم لما تزدادين معرفة وخبرة تتضاعف مسؤوليتك وتمنحين الفرصة لجمع المعلومات وصياغتها . ثم قد يناط بك كتابة التقارير متى بلغت درجة من الاتقان .

رئيسك يراقب اتجاهك . وهـــو
اعلم بك من الجميع ، هو يقرران كنت
اهلا لتدبيج التقرير .
التقارير عمل صعب . يحوجـــه
العقل المنظم المسلسل التفكير .

بنية التقرير

رئيسك يختار البنية الملائمة للتقرير على ضوء محتواه ، والغاية منـــه ، وفائدة قارئه ، والاجراءات المتبعة عادة في مكتبكم او شركتكم . راجعـــي ملفات التقارير ان كنت لم تألفي الاسلوب والطريقة ، لتكوني على علـــم بما ينبغي ان تفعليه متى حان وقت وضع التقرير المطلوب .

التقرير غير الرسمي

كل كلام يتناول صفقة او عملية ، او يسجل وقائع اجتماع ، او يصـــف مشروعا ، يقدم عادة في قالب المذكرة الداخلية وعلى ورق المذكرات العادية
الفقرة الاستهلالية للتقرير يجب ان يوضح فيها الغاية والموضوع . كما يرد فيها احيانا اشارة الى الشخص او الدائرة الذي طالب او التي طالبت بالتقرير .
الفقرة الثانية تذكر المصادر التي استقى منها التقارير .
اما التقرير برمته الذي قد يطول او يقصر ، فهو يتضمن المعلومـــــــات المطالب بها بتركيز وايجاز ووضوح .
وترد الاحصاءات والرسوم الايضاحية متى اقتضى الامر . ويرفـــــق بالتقرير صور عن وثائق ومعلومات . اما النتائج والخلاصات والتوصيات فهي ترد في نهاية المذكرة الداخلية او التقرير غير الرسمي .

تقارير في نماذج قياسية

يطلب اليك في وقت ما ان تكتبي التقرير على نموذج قياسي يستعمل في الغالب للشؤون المالية من نفقات ومصروفات ومبيعات وانتاج ، وكذلـــــك للموظفين . كل شركة يهمها ان تعرف ميزان مبيعاتها ، وتكاليف الاعمـــال التي تجريها ، وما يتقاضاه الموظفون فيها . ثم المقارنة بين النفقات والارباح وما الى ذلك .

هذه عينة لتقرير قياسي دوري يتناول المبيعات الاسبوعية :

اسم الوكيل البائع الاسبوع المنتهي في .....

المنطقة ....

كم مؤسسة زرت		ثمن المبيع
الاثنين	٦	١٠ر٢٠٠ ليرة
الثلثاء	٢	ر٦٥٥
الاربعاء	٥	٢٢ر٤٢١
الخميس	٤	٣٠٠٦٤
الجمعة	٤	٦ر١٧٥
السبت	٣	٢ر٨٢٥
		٤٥ر٣٤٠

مجموع نفقات النقل ٣٢٩

التوقيع

ملاحظة : المنافسة شديدة . في المنطقة اكثر من خمس شركات تتزاحم

التقرير الرسمي

هذا تقرير شامل يتضمن المعلومات المفصلة المتشعبة . قد يعتبر مرشدا موسعا للمشاريع والاجراءات ،او قد يعتبر توصيات تحتاج الى تقرير وبت . وهو في العادة نتيجة دراسة مستفيضة كتبها مديرون مسؤولون متخصصون .

مع انك لن تكلفي في البدء بكتابة التقرير الرسمي ، الا انه قمين بك ان تألفي بنيته المشتملة في الغالب على الاقسام التالية :

الصفحة الاولى : اسم التقرير ، اسم واضعه ، بالقابهم ووظائفهم وتاريخ تقديم التقرير

كتاب ارساله : يعنون باسم الشخص او الوكالة الذي او التي عممت بالتقرير . غايات التقرير ومجاله مع تفسير عن ابعاده ، ومدى ما اتخذ من اجراءات وتحقيقات قبل كتابته .

المحتوي : يعني فيه الاقسام والمواضيع الاساسية التي عولجت فيه مع ارقام الصفحات .

الموجز : النتائج التي توصل اليها التقرير — وهي تساعد القارىء الذي لا يتسع وقته لمطالعته كله .

المراجع : لائحة باسماء مصادر المعلومات

اعرفي اهداف التقرير

قبل ان يكلف رئيسك على اعداد التقرير ، عليه ان يجيب على الاسئلة التي من هذا القبيل :

من الذي يقرأ التقرير ؟
ما فائدة قارئه المستقاة منه ؟
اي شيء يتوخاه منه ؟
ما مقدار المعلومات التي ينشرها ؟

ومتى اجاب بقناعة ، فستعرفين الخطوات التي تذرعين . ومن ثم تباشرين في تحقيق الخطوط الثلاثة الكبرى المؤديةالى اتمامه ، وهي ، **البحث ، والتنظيم ، والعرض .**

البحث

معظم التقارير تنظم من مواد متوفرة في الملفات المختلفة الموجودة في الشركة . اما اذا كان التقرير اكثر شمولا وتعقيدا فلا ندحة لك عن التحول الى مصادر اخرى تجدين فيها ضالتك . فاذا كان لشركتك مكتبة ، فستجدين الكثير مما ينقصك على رفوفها وفي ادراجها . قد تحتاجين ايضا الى مناهل المكتبة العامة ، او مكتبة الجامعة . قد تلجئين الى غرفة التجارة او مكتب العمل ، او وزارة الزراعة ، او وزارة التعليم .. الخ .

كل هذا تفعلينه ، وبينما انت مكبة هنا وهناك على كتاب او بيان او رسم أيضاحي ، تكونين بعد كل ساعة منصرفة الى كتابة الملاحظات التي تجمعت لك ، حتى تتكون المادة المبتغاة لتقرير مسهب ، مفصل ، صادق ، يحظى بالرضى والقبول ، فتستفيد شركتك من مهارتك ،ويعلو شأنها ، ويعلو شأنك . التقرير صورة لاعمال ، والاعمال تتلخص دوما في تقرير مهما غزرت . لهذا تعار التقارير اهتماما كبيرا في كل مضمار ، وفي كل مؤسسة مالية او تجارية أو زراعية او عقارية او مصرفية .



التنظيم

تنظيم التقرير خطوة ذات اهمية كبرى . فانت كنت احسنت الاختيار فيما دونته من ملاحظات ، يهون عليك تنظيمها في ترتيب وحسب الاهمية .

قسمي التقرير الى مواضيع . وضعي المواضيع الاساسية .قسمي الفقرة متى اقتضى التقسيم .

التقرير يتضمن الفصول والفقرات واشطار الفقرات ومتفرعاتها . لا تبخسي موضوعا حقه . أكمليه ثم انتقلي الى غيره والا ، فلن يكون تقريرك منسقا منتظما مستساغا للقارئ .



العرض

اهم ما في عرضه ، شكله ولغته واسلوبه ، فـإن عملـت بصورة متواصلة مع مديرك على اعداد مـا يتوجه من مواضيع خطيرة،فستكونين قد اسديت الخدمة الحقة، ويكـون التقرير وافيا ولا غرو .

تصفحيه قبل اخراجه نهائيـا ، تمعني في كل كلمة ،،دققـي ونقحي ، واستفسري واستوضحي . وعندما ترضي نفسك ويطمئن قلبك اخرجيه في حلته القشيبة .

التقارير عن الاجتماع او المؤتمر

عالجنا موضوع الاستعداد للاجتماع او للمؤتمر .

الاجتماع او المؤتمر يقتضي منك الى جانب الاستعداد ، كتابة امـور شتى لا غنى لك ولا غنى للمؤتمرين أو المجتمعين عنها .

جدول الاعمـــال

جدول اعمال الاجتماع يحوي النقاط التي يدور حولها البحث متى تم انعقاد الاجتماع . يهيء ويوزع قبل الموعد المضروب . تظهر فيه اسماء اللجنــة او الجماعة . والتاريخ ، والمكان والزمان . والمواضيع الرئيسية التي تطرح على بساط البحث . وقد يحتوى ايضا على اسماء الافراد الذين يساهمون فيه بقسط وافر . وربما اقتضى الامر تحديد وقت معين لكل موضوع مدرج في جدول الاعمال .

كتابة الوثائق

عندما يترأس مديرك اجتماعا او مؤتمرا فمن واجبك ان تكتبي الوثائــع وتطبعيها ، كما جرت اثناء الاجتماع . فاذا طولبت بكتابة هــذه الدقائــق احرصي على اعداد ملخص شامل حاو تسردين فيه جميع النقاط الهامــة التي دار بحثها . ولكي يتسنى لك كتابة هذه الملاحظات لا مفر لك من اتقــان اختزالك كتابة وقراءة وتحويلا . والاهم ان تكوني واعية متنبهة الحواس حتى لا تفوتك كلمة تقال ، ولا ملاحظة ينطق بها احد المجتمعين . واجبك ان تسجلي باخلاص الافكار والمقررات مهما كان رد فعلك عليها .

مديرك يعرفك الى الموجودين حتى تشيري اليهم فيحيثياتك . ستجلسين في جواره على الارجح لينبهك الى امور شتى تثار حتما خلال البحث .



عينية من الوقائع

مصطفى دققت في اقتراحات برنامج المعهد المهني . تناولنا الطعام والحديث معا . عرفت رئيس مجلس المحاسبين .

وليم كتبت تقريرا عن طبيعة الابحاث الجارية

عماد بحثنا في مشروع الدكتور جيمان . وجدنا فيه حديثا فنيا متخصصا عن الالات التي تستعملها شركتنا في الحفريات . جورج يوصي باستعمالها .

حسني قدمت في اجتماع اللجنة البشرية اقتراحا يقضي باحصاء المعاقين . قبل الاقتراح بالاجماع .

مصطفى احبذ تبني البرنامج الذي وضعه بالتعاون السيدوليم والسيد جميل ، لانه كما ايقنت يتصف بالدقة ويسفر حتما عن فائدة كبيرة .

هذه عينة من صفحة عسى ان تساعدك في آداء اعمالك . وكتابة وقائع الاجتماع . وتذكري ، السرية واجب مفروض ، فلا تهمليه .

ماذا تقولين

١) السكرتيرة ماري متوعكة تلازم الفراش . مديرك كلفك بمساعدة مديرها في تحويل مواد اختزلتها الى كلام مقروء ، الانسة ماري ارتأت ان تتصلي بها هاتفيا ان صعب عليك تحويل الاختزال .

القي نظرة وناجي نفسك: «ايمكنني
لي قراءة كل هذا ؟ هي تستعمل
رموزاً لا اعرفها »
الرسائل الواردة تعينك في تحويل .

ما اختزلته الى كلام . والانسة ماري ترقم هذه الرسائل وتذكر عليها ارقام المراسلات السابقة . وهذا اجراء تتبعينه أنت . فالمهمة اذن ليست بالمعفرة كما تتصورين . ولكنك تتساءلين مترددة :

أ) هل اقرأ الصفحات المختزلة كلها قبل البدء بالتحويل ؟

ب) هل اقرأها واسطر تحت الغامض منها ؟

ج) هل ابدأ بالتحويل وابذل جهدي !

د) هل اتم الرسائل التي اقرأها كلها ، وارجىء الاخرى ؟

٢) رئيسك وهو يملي عليك ، يتلفظ احيانا كلمات في لغة اخرى ، هل تنبهينه الى ذلك ، ام تنفحين وتبدلين وتترجمين كلماته دون أن تسترعي التفاته .

ماذا تفعلين

١) رئيسك قرر القيام برحلة عمل يزور ابانها عددا من الشركات والمصالح .

أ) يطلب ان تحجزي له في الفندق . يريد غرفة وملحقاتها .

ب) يطلب ان تكتبي لمدير احدى الشركات دعوة لزيارة مديرك متى وصل.

ج) يطلب ان تكتبي لعدد من الاشخاص عن زيارته ، وتحيطيهم علما باهدافها لكي يكونوا مستعدين لها مقدار استعداده هو .

د) يريد مقابلة مع فلان في الساعة التاسعة من اليوم التالي لوصوله .

هـ) يريد أن تعدي العدة لاجتماع عام يعقده مع عدد من المنفذين والرؤساء

٢) رئيسك طالبك باعداد بيان التكاليف لهذه الجولة . (راجعي برنامجه اولا ، وعلى ضوئه قدري التكاليف ، ثم بينيها مفصلة مبوبة مجموعة)

٣) ماذا يكون وقتك أثناء غيابه ؟ هل الاعمال كافية ، ام قليلة تنهينها بسرعة وتحتارين في امرك ؟

٤) اذا كانت قليلة ، هل تطلعينه على ذلك وتستعملين ما هو خليق بك ان تفعلي ؟

٥) اتودعينه في المطار ؟ او في المكتب او في البيت ؟

٦) اتكتبين له ما قل ودل من المعلومات ؟ أم تستشيرينه في ذلك قبيل رحيله ؟

الفصل الثامن

المؤسسة بنية وبنيان

سندقق قليلا في مظاهر التنظيم الاداري ، اذ اصبح بوسعنا بعد البحث الطويل السابق أن نستدير شطر التنظيم العام لكل مؤسسة .

المؤسسة تتألف في ابسط معالمها من رئيس ومستشار ومنفذين وموظفين .

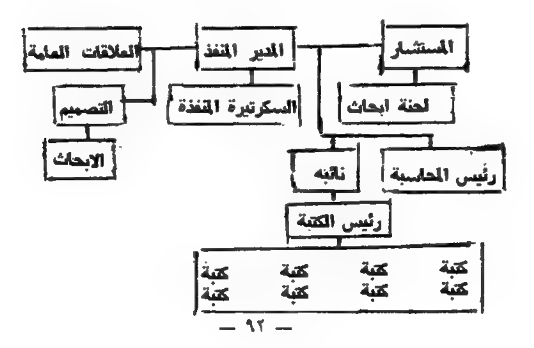
وهي تعيش على العلاقات العامة. على رسم السياسة العامة ، على تخطيط الطريق الذي تتمشى المؤسسة عليه .

المؤسسة دماغ ناشط يسعى بداب ويتحسس طريقه في درب النجاح .

ولا مفر من التسلسل الاداري في كل مؤسسة ناجحة .

ما التحليل والتصميم والتخطيط والتوجيه الا عناصر متكافلة متضافرة ، تسعى الى هدف واحد وان تعددت الاساليب .

المؤسسة في بيان ايضاحي مرسوم :



النماذج

تعدد النماذج يثير حيرة الشخص العادي . ولكن الشركات تتزايد وتوسع لتأمين الخدمات ،وبالتالي لتفيد وتستفيد . ولهذا فأن النماذج تتطور وتتكاثر . وغني عن القول ان الشخص العادي يجد صعوبة فيتفهم هذا التوسع . وقد يشاطره بعض الموظفين في شعوره وتذمره .

والانموذج هو قصاصة مطبوعة بشكل معين وفيها اتساع كاف لتدوين المعلومات .

والعلاقة مباشرة بين النموذج ونظام الشركة وطريقة سير الاعمال فيها . والنماذج المستعملة في الحقيقة تمثل اهتمام الموظف في تنسيق اعمال شركته وانجاز هذه الاعمال باسرع ما يمكن . لذا فأن القيام بدرس دقيق للنماذج المستعملة في ادارة ما ، ضروري لتحليل نظام الشركة المعنية وطرق ادائها لاعمالها .

الحاجة الى النماذج

لتكاثر الاعمال وتفرعها ، لضرورة انجازها بسرعة ينبغي على الموظف ان يتمكن من تلبية ما يطالب به من خدمات باسرع ما يستطاع . وهذا ضاعف الحاجة الى استعمال الانموذج استعمالا صحيحا ، والى تحليله وتنظيمه بدقة من حين الى اخر .

وللنماذج غايات رئيسية ثلاث هي :

١) تنسيق وتسهيل الاعمال .

٢) انقاص كلفة العمل

٣) السرعة في انجاز العمل

وانت كسكرتيرة تستعملين النماذج في كل ساعة . وقد تسالين نفسك اسئلة ينجم عنها اكتشاف حاجات يكون لها تأثير على استعمال النماذج :

١) هل من حاجة الى النموذج

٢) هل من لزوم لجمع المعلومات المطلوبة في النموذج ؟ او هل من حاجة الى زيادتها ؟ هناك ميل عادة اثناء تحضير النموذج الى الاكثار غير الضروري من الاسئلة وقد يكون واضع النموذج غير متأكد من نوع المعلومات التي يحتاج اليها ، ومن الشكالذي يريدها به ، لذلك فقد يطلب تفاصيل غير ضرورية .

٣) هل يمكن دمج النموذج بأخر ؟ كثيرا ما تتكرر المعلومات في نموذجين ، لذلك يمكن تعديل احدهما ليقوم مقام الاثنين . وبذلك تتفادى الشركة الاداء بنفس المعلومات مرتين وضغط نموذجين بدل نموج واحد .

٤) هل يمكن تخفيض أكلاف استعمال النموذج ؟ ليست الكلاف اعـــداد النموذج وطبعه الا قسما من مجموع اكلاف استعماله . فهنالك اكلاف توزيعه، واكلاف املائه ، واكلاف تحليل المعلومات المعطاة ، واكلاف حفظ النسخ المعباة . يجب ان تأخذ جميعها بعين الاعتبار عند تحديد كلفة استعمـــال النموذج . لذلك ينبغي التدقيق في جميع العمليات لناحية تخفيض كلفتهـــا اذ لا يمكن تحقيق التوفير المنتظر من استعمال النماذج الا عن هذه الطريقة.

ومن الواضح انه لا يمكن الاجابة عن الاسئلة الآنفة الذكر قبل التدقيق بالنموذج المستعمل ، وبالعمليات المتعلقة به . فعلى كل مـــن يقوم بهـــذا التدقيق ان يتخذ خطوات معينة للحصول على اجوبة الاسئلة التي ينبغـــي طرحها .

اعلمي ان من حسنات استعمال النماذج سهولة التداول والتنسيق .. وليتحقق الارب ، يجب تحديد احجام النماذج . ولا يتحقق هذا الا بالاتفاق مع فروع الشركة كافة .

ما تقدم ليس سوى بعض الاعتبارات التي يجدر التنبه اليها عند اعـــداد النماذج . وهناك اعتبارات اخرى ، كما هناك عوامل يمكن ان يفكـــر فيها من يتولى وضع النماذج ، اذا كان مطلعا على دقائق الامور ، وعلى سيـــر الاعمال .

اما الحل النهائي للمشكلات التي تعترض سبيل استعمال النماذج ، فان التفكير الصحيح والتجارب المتتابعة هي الكفيلة بايجاده !

هذه فذلكة عن ناحية ذات خطورة من نواحي الادارة والتنظيم . وهمـــا قاسم مشترك اعظم في كل مؤسسة ناشطة ساعية الى التقدم .

وهي ولا جرم من النواحي التي تمس واجبات السكرتيرة من بعيد ومـــن قريب .

الفصل التاسع

يوم السكرتيرة

كلما كثرت واجبات السكرتيرة قلت رتابة يومها وساعاتها . خليق بها ان تخطط ، لكل امر او تنظم بدقة واتقان والتي الفت نفسها محبرة مترددة متى فاجأها طارىء .

سوزان المساعدة الادارية لشركة مرطبات كبيرة تعرف كل المعرفة انه رغم انعدام الضمانة المتكاملة للنجاح ؛ فأن المثابرة ومواصلة التحصيل ، وتنمية المعرفة امور لازمة لها ؛ لا غنى عنها ، ولا معنى لها .

قيل لها : « بيني لنا دقائق يوم عمل . ما هي النشاطات ، ما هي الاحتمالات ، ما هي الحالات الملحة ، ما هي المشكلات .

قالت : « يوم كان سهلا وانا مختزلة . والان قد نمت المسؤولية واتسعت؛ اشعر ان يومي مشكل منوع . وان اليوم يختلف عن امس وسيختلف عن غد .

مؤهلات « سوزان »

مؤهلاتها الموصوفة باقتضاب تساعد على تفسير اسباب اضطلاعها بواجبات كبرى رغم انها لم تتجاوز العشرين من عمرها .

تخرجت من مدرسة عليا وهي في السابعة عشرة وتعلمت فن السكرتيرية في معهد خاص . سجلت اسمها في وكالة توظيف ، وعملت في بضع وظائف مددا قصيرة .

قالت : الخبرة كانت بالغة الاهمية .. علمتني طريقة التوافق مع المطاليب المتعددة . علمتني كيف اتناسق مع رؤساء ذوي مشارب متباينة .

صديق لها انبأها عن حاجة شركة الى مختزلة . وبعد امتحانات ومقابلات متعددة الحقوها بالعمل . بعد ستة شهور عملت في شركة المرطبات ، فانتسبت الى معهد ليلي متفرع عن جامعة ؛ تعلمت فيه فن المراسلة واعمال السكرتيرة ، والتسويق والبحث التجاري ، والعلاقات الدولية ، كما انتمت الى دورة تعلمت فيها اساليب الدعاية والتنمية .

مضى عليها في الشركة ستة اعوام ، تقلبت اثناءها في وظائف مختلفة ، ونالت بضع ترقيات .

وحينما كتبت وصفا ليومها، كانت سكرتيرة منفذة لرئيسها . اختارت يوم الخميس لتدوين التفاصيل ، وكان الرئيسان متغيبين عن الحركة. قالت :

« شحن اليوم بالاعمال . تراكمت الاعباء وتكدست . اضطررت الى كتابة يومياتي بالاختزال . وحولتها الى كلام بعد ايام » .

يوم سوزان

الدوام من الساعة ٩ الى الساعة ٥ بعد الظهر . يتخللها ساعة للغذاء .واستراحتا قهوة مدة الواحدة ١٥ دقيقة ا

٨:٣٠ اصل المكتب . اهتم بالاغراض الخاصة اصلح من منظري اتفقد مكتبي المديرين .

٨:٥٥ أراجع اعمالي . احول رسالتين مختزلتين الى كلام مطبوع عنهما واضعهما على مائدة المدير الاول للتوقيع .

٩:١٥ اعالج البريد . افرز الرسائل التي اجيب عليها . يصل المدير يطلبني الى مكتبه بعد خمس دقائق . أجمع ما يهمه من أوراق لانه لن يلبث أن يسافر .

بدأ يملي علي تقاطعه الهاتف مرتين . احدى المخابرتين تقتضي اجراء سريعا .

٩:٥٠ جمعت المعلومات لاجيب على استفسار المتصل اثناء وجودي في حجرة المدير .

تفقدت البريد الذي يجب ان يرسل .

اجبت على المخابرات الهاتفية، واعقبتها بما ينبغي من اجراءات

١٠:١٠ ذهبت الى المحاسبة .



رجوت اليس ان تاخذ مكاني . المحاسبة وعدت بمساعدتي
١٠:٢٠ عدت الى مكتبي . سأتصل بالمحاسبة ان لم يتصلوا بي .استراحة القهوة . ولكني كثيرة العمل . سأحول بعض الاعمال الى اليس بعد ان اشرح لها ما يتصل بها.
١٠:٤٠ بدأت بتحويل الكتب المختزلة التي املاها المدير بالهاتف .. بدأوا في اعداد جدول اعمال لمؤتمر البيع . لن ينهوه اليوم . لا بأس بيوم اخر . دائما اخمن الوقت ولكن لا اقول لهم .

١١:١٠ اعددت الكتب للتوقيع . اتبعتها بنسخ ضرورية.السيد سليم اتصل وقرر الذهاب فورا .. ساهيء له ما يريد .
١١:١٥ اجريت ثلاثة اتصالات لتأجيل مؤتمر معين . ذهبت لاتأكد من أمر يتعلق بنظام الشركة .
اتصلت المحاسبة بي واعطتني المعلومات التي طلبتها . دونت كل مخابرة وكل حديث .. تفقدت البريد الخارج والداخل .
١١:٤٠ بعد مراجعة الملفات والاتصال ببعض الموظفين أستلمت بريد السيد مفيد وحولت المهم اليه بسرعة . اعطاني مذكرة قصيرة كتبتها فورا واعددتها للطبع والتوقيع
١٢:١٥ سآكل شطيرة . ولكن موظفة الاستقبال انبأتني بأن ضيفا اتى ليستوضح عن معاملة . اعدت الشطيرة الى الدرج واتخذت الاهبة.



١:١٥ الضيف طال مكوثه .وهو لا يلام فالمعاملة مدرجة في عشر صفحات كبيرة ، والارقام كثيـرة . ساعدته قدر طاقتي ، وزودته بما طلب ، واطلعته على رسالة رجاني المدير قبل سفره أن الفت نظره اليها متى اتى .

١:٣٠ السيد وسيم املى علي رسالة عاجلة

١:٤٠ حولت كتابا مختزلا من صفحة

٢:٠٠ السيد وسيم يدعوني ثانية لمهمة كتابية

٢:٢٠ انتهيت وها انذا اطبع الرسالة

٢:٣٠ اوضحت لاليس امورا استبهمت عليها . رجوتها ان تضمن النقاط الهامة في ملفها الخاص . اجريت مخابرة بخصوص ثمن مادة مفقودة في السوق

٢:٤٥ ارسلت ستة كتب بالبريد العادي . طبعت شيكا بمبلغ ٤٠٠٠ ليرة .

٣:٠٠ بدأت في مراجعة الرواتب ومقارنتها تمهيدا للرد على استيضاح وصلنا من الوزارة .

٣:١٥ انهيت طبع القائمة . رجوت اليس ان تنهي طبع المكاتيب . اشرت على الطابعتين أن تتما طباعة التقرير اليوم ، فسأرسله بالبريد المضمون قبل المساء .



٣:٤٥ ادخلت التعديلات في قوانين الايجار والرسوم والضرائب استغرق هذا ساعتين كاملتين .
٥:٤٥ ذهب الجميع ، وبقيت انا وبقيت اليس . انهمكت في كتابة الصورة النهائية عن وقائع الاجتماع الاخير .
٦:٣٠ ساعة انتهاء الدوام . تنفست الصعداء من الاعباء . ولكني قانعة مسرورة . تثاءبت في كرسي ، ثم نهضت فاصلحت شأني .

تدبير المنزل

تبدأ كل سكرتيرة تقريبا يومها بتفقد مكتبها وحجرة رئيسها ، بضع دقائق فقط .. لن تتعبي ، قومي بالاتي :

١ — ازيلي غبار طاولته
٢ — املئي قلمه بالحبر
٣ — ابري اقلامه الرصاص
٤ — صححي التقويم
٥ — تفقدي اوراق الكتابة التي يستعملها
٦ — تفقدي البراد الصغير ومحتوياته
٧ — املئي تيرموس الماء
٨ — تأكدي من صلاحية الستائر
٩ — القي نظرة اخيرة

بضع دقائق تحسن المنظر وتضيف الى حسناتك. العملاء مدققون .. قد يكون الفضول غالبا احيانا . والفضولي يرى ما لا يراه الكثيرون . فلا تدعيه ينتقد او يسخر .

قبل عودة رئيسك

رئيسك في سفر . اهم واجب لك ان تقومي بما يريدك ان تفعليه . وهنا تمتحنين فراستك وروح المبادرة فيك . تحركي بتؤدة ان لم تكوني متأكدة من صلاحيتك . لا بد من وجود منفذ بديل يسره كثيرا ان يمدك بالمساعدة . البريد اهم ما يترتب عليك معالجته في هذه الغيبة . رسائل تردين عليها فورا — حسبما يكون رئيسك قد ارشدك . رسائل تؤخرينها . رسائل ترسلينها اليه على جناح السرعة لخطورتها .

ولكن ، هناك معلومات وردت في البريد تقتضيك اطلاعه عليها في تلخيص . انها المختارات الهامة .

المختارات الهامة

اذا احسنت الاختيار ، واقتطفت اللازم وفرت على مديرك الوقت والجهد . اقتطفي ولخصي في قالب تصوغينه بوضوح وادراك . اطبعي المداد في قالب منظم جميل ، بوبيها ورقميها . ومتى اتقنت الاداء سهلت الامور ودمثت الطريق .

ملخص البريد

١٢ شباط ــ ١٩

الفت انتباهك الى المواضع المبينة ادناه . استلمت البريد كله وبعثت باشعارات الاستسلام . اما هذه فتتطلب منك الاهتمام والمعالجة .

شباط

٦	نادي الاسود	يدعوك لتكون امين السر. البرنامج المقبل هو مشروع المعاقين
	شركة الكوكب	تطلب المناقصة للابنية الموحدة . الموقع تم اختياره
	مذكرة مدير الموظفين	عن المواظبة المتداعية . يطلب وضع الساعات في الغرف
٧	شركة الابنية	ارسلت المواصفات المعدلة . طلبت مناقصة اضافية لمنشآت التكييف
	شركة السفر	ضبت التامينات المالية لكل رحلة جوية يقوم بها موظفو الشركة
٨	مدرسة التدريب المهني	ترجو التعجيل في ارسال الخرائط والرسوم . ستخلي الابنية الحالية بعد عام
٩	اتحاد الهاتف	تبدأ تركيباتها في اذار القادم في الحي المعزول . تستفهم عن استعداد الشركة في المساهمة المادية

ملحق المخابرات والاتصال

وعلى نفس النسق تقدمين له ملحقا عن الاتصالات الهامة التي جرت في خلال غيابه

تفويض الاعمال

مسؤوليتك وسلطتك في هذا المجال يتوقفان الى حد بعيد على مركز رئيسك في الشركة . فان كنت سكرتيرة المدير العام او نائبه تتضاعف مسؤوليتك وسلطتك .

على كل ، قد تخولين الحق في ندب الموظفين الى اعمال مختلفة ،ونجاحك في هذا الحقل يتوقف على التجارب الذي يبديه الاخرون ، وبالتالي يعكس انطباع تعاونهم في التادية والانجاز . ولا ريب انك تضمنين هذا التعاون ان حرصت على اتباع الخطوات الحكيمة التالية :

● راجعي رئيس الشخص الذي يشرف على الموظف المطلوب لتادية المهمة المعنية . احيانا ما تخالينه نقصا في التعاون لا يكون كذلك مطلقا . . فقد يكون صادرا بأمر هذا المشرف .

- اصدري التعليمات الواضحة الصريحة التي يفهمها الجميع .
- اتيحي الفرصة لمن تنتدبين لكي يطرح عليك ما يريد من اسئلة .
- امتدحي العمل المنجز بمهارة وحدثي رئيسك عنه
- اذا كنت مضطرة الى سوق الانتقاد ، فافعلي ذلك بهدوء وعلى حـــدة مع الشخص المعني . على أن يكون ذلك مباشرة بعد وقوع الخطأ .
- متى تمت المهمة الموكولة ، اشكري القائم بها ، واشكـــري المشـــرف المسؤول عنه .
- لا تبخلي بالثناء متى حان وقته — لمن يتصف بعادات عمل جيدة ، لمـــن يواظب ولا يتأخر ، لمن يعمل بعد الدوام متى استدعى الامـــر . نوهي بمن يحسن .
- لا تصغي الى وشاية ما ، فالسعي بالاخرين ذميم .

ماذا تقولين

١ — هبي حين غادر رئيسك المكتب اخبرك عن المكان الذي يقصده ،ولكنه رجاك ان تمتنعي عن اطلاع احد عليه . ثم شدد عليك انتتصلي به ان لزم الامر . اتصلت زوجته وقالت انها مضطرة الى مكالمته .

أ — هل تطلعينها على مكانه ؟

ب — ان فعلت هذا فكيف تفضين عن تعليماته لك بوجوب الامتناع عن اطلاع احد ؟

ج — اذا تمنعت عن اطلاعها ، فكيف تتصرفين !

٢) تعملين مع منفذ ذهب دون ان يعلم المدير العام . وجاء الاخير وطلب رؤيته ، هل تحيطينه علما بالامر او لماذا لا ؟

٣) عملك متراكم ، والعمل الجديد متلاحق ، مديرك يقترح ان تستعيني بقسم المختزلات الطابعات . تفعلين ذلك ، ولكن الاخطار كثيرة ، لهـــذا تقررين ان تنجزي بنفسك دون استعانة بالغير . وهذا لا يحل مشكلتك ، فانت محيرة لا تستطيعين الانتهاء من المسؤوليات . فما هو الحـــل الافضل ؟ لا بد لك من مساعدة ، فكيف تقضين على العيب الـــذي اظهرته المختزلات ؟ وكيف تتجنبين تكرار الخطأ ؟

٤) طرق سمعك حديث بين فتاتين من مكتبك يعملن كسكريترتين . انتقدن عملك ، وسخرن من تراكمه دون مبرر — كما قالتا — وقد اشارتا الـــى مذكرات تبعثين بها دون أن يكون عليها توقيع رئيسك .. فماذا يكون موقفك؟

أ — هل تتغاضين عما تناهى اليك من كلام ؟

ب — هل تدققين في المذكرات لتتأكدي من صدقهما وتعودي الى اصلاح الخطـــأ ؟

ج — هل تذهبين اليهما وتشرحين لهما لماذا كتبت المذكرات بذلك الاسلوب ولماذا لم يوقع رئيسك على بعضها ؟

الفصل العاشر ،

اختيار الوظيفة

الالتحاق بالوظيفة لتأمين الراتب امر ، والتخطيط للمستقبل امر اخر .. التخطيط لمستقبلك هو اشبه بتفصيل الثوب . خططي لكي ينسجم ثـــوب الوظيفة هذه مع مصلحتك ومقدرتك وامكانياتك .

جدير بكل سكرتيرة أن تسعى الى الوظيفة اللائقة في مدارها الخاص . مدارها الذي يتفقمع مواهبها وطبيعتها وميولها ومؤهلاتها .

انت ببحثك عن وظيفتك تساهمين بمهارتك وتجاربك وغير ذلك من الصفات التي تمتازين بها .لا يكون العوض مالا وحسب . فهناك الميزات الاخرى ،مثلا الخبرة التى تكتسبين ، نوع العمل الذي ترتاحين اليه ، الترقية على المـدى الطويل ، المنافع الاخرى ، الطبية ، والتقاعدية ، والنقابية . ثم الاجـازات والعلاوات وهلم جرا ..

شني حملة واسعة ، اطلبي العمل المبتغى ، لتكن حملتك قائمة علـى الاجراءات التالية :

- حددي نوع العمل الذي تطلبين
- استكشفي مجال العمل
- اكتبي ملخصا عن نفسك
- اكتبي طلبات العمل
- عبئي نموذج العمل
- المقابلة وفحص الخبرة

حددي نوع العمل

اول خطوة في حملتك هي تعيين اكثر ما تريدينه في العمـل المطلوب . ان كنت بعد لم تعملي فقد تفضلين العمل مع شركة كبيرة . وربما مع اكثر من رئيس .. لعلك تحبين العمل المالي او العقاري ،فعليك اذن ان تبحثي عن وظيفة تغلب فيها الشؤون الماليه او العقارية .. ولكن اياك ان يغرب عن بالك ان ميولك قابلة للتغير في المستقبل القريب او البعيد .

استكشفي مجال العمل

الخطوة التالية تقتضيك التأكد في ما يطلبه صاحب العمل . لتعرفي مـا يتوفر من اعمال تتبعي الاعلانات . منها تعرفين الكثير عما ينشده اربـاب العمل ، وعما يطلبونه . وكذلك تعرفي ما هو العمل الـــذي تحتاج اليه السوق . ومتى عرفت كل هذا هان عليك تضحيته في طلبات العمل التـي تقدمين .

الملخص

اتيحي الفرصة لمن تطلبين العمل عنده كي يعرف بسرعة كل شيء عنك . تدمي ملخصك المادي لمؤهلاتك وخبرتك . هو في الحقيقة سلاح فعال في حملتك .

الملخص اكتبيه على هذا النحو :

معلومات شخصية :	الاسم . العنوان . الهاتف . السن . الوضع العائلي
الدرجة العلمية :	مدرسة عالية . كلية . غير ذلك
الخبرة :	عمل سابق . راتب . شركة او مؤسسة
الاشخاص المزكون :	الاسم . المركز . العنوان . الهاتف . ابستأذني الاشخاص بذكر اسمائهم

طلب العمل :

غاية الطلب لفت نظر ارباب العمل ، وحفزهم الى مقابلتك والتحدث اليك . فالهدف اذن هو ضمان المقابلة .

الطلب المثالي هو الطلب المقتضب ، المعبر ، المبوب ،الذي ينبع بالاخلاص والرقة .

يكفيك طلب من ثلاث فقرات ، ولو انه لا ضير من اضافة رابعة ان كثرت الامور المتعلقة بمؤهلاتك .

في الفقرة الاولى تبنين ما تطلبين من عمل ، وتشيرين فيه الى الاعلان المنشور.

الفقرة الثانية تسردين مؤهلاتك ، وتظهرين بايجاز انطباق الاعلان عليها.

في الفقرة الثالثة تصفين بايجاز رغبتك في الوظيفة هذه واملك في ان تفوزي بالمقابلة .

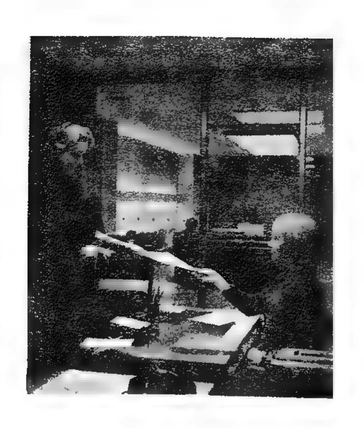
لا تنسي أن الطلب هو اول اتصال مباشر لكَ برب العمل .

عبئي نموذج العمل

تأكدي من انك ملأت الفراغ المخصص لكَ . فالنموذج المعبأ باهمال يقلل فرصتك للظفربالوظيفة ويقلصها .

هذه ارشادات لك تستنيرين بها متى عبأت النموذج :

١) احملي شهادة ميلادك لتذكري سنك في النموذج
٢) أحملي معك هوية نفوسك
٣) اقرأي النموذج بتمعن قبل البدء في نعبئته



٤) استعدي بجميع المعلومات المطلوبة حتى لا تقطعي على السكرتيرة اطراد عملها بسؤال لا مبرر له .

٥) اشيري الى اللخص كوثيقة تحتوي المعلومات كافة عنك .

٦) اكتبي بالمداد وبخط واضح جميل

٧) اغفلي أمر الفراغ المخصص للشركة

بعد انتهائك تكونين قد وصلت الى المقابلة ومن ثم فحوص الخبرة.

المقابلة وفحص الخبرة

المقابلة هي الهدف المنشود من هذه الاجراءات كلها . هي هدف حملتك . ستزف اللحظة الحاسمة. وعليك ان تكوني عند مستوى المسؤولية تجاه نفسك . انها فرحة لا فرحتين . خلفي انطباعا حسنا . المقابلة تقرر المصير .

ليس القول هذا كلام يقال . انه الواقع . فهي ــ المقابلة ــ تقرر وتبت ــ فاسترشدي بالمرشد .

المرشد

الاعداد للمقابلة

مظهر ــ ثماني ساعات نوم
ثوب مناسب لائق
شعر مضفور بذوق
هندام حسن
زينة محتشمة

عقل ــ احفظي ما في ملخصك
استعدي لتعبئة النموذج
استعدي لتخضعي لفحص الاختبار
استعدي للاجابة على :
اي وظيفة تطلبين ؟
اي خبرة تحوزين ؟
اي مواضيع دراسية تفضلين ؟
هل تعملين بعد الدوام ؟
هل تعرفين اللغات ؟
هل تطلبين راتبا معينا ؟
هل تفكرين الان بالزواج ؟
هل تستأنفين تحصيلك ؟

ماذا تقولين :

١) قبلت الوظيفة في يوم جمعة وتبدأين الاثنين في حفلة تلك الليلة عرض عليك احدهم وظيفة في شركة اخرى (منافسة) براتب اكبر . ربما يسرك ذلك وخصوصا الراتب . هذا الرجل اقترح عليك ان تبداي يوم الاثنين ايضا .. فماذا تفعلين .

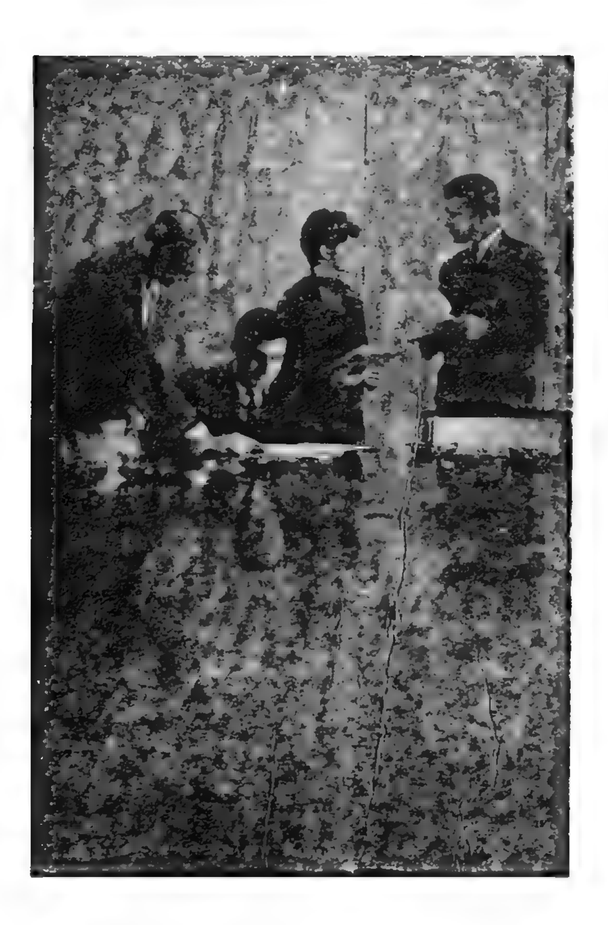
٢) رب عمل يضغط عليك لقبول وظيفة ،ولكنك تميلين الى متابعة السعي والذهاب الى مقابلات اخرى قبل ان تبتي نهائيا ، فكيف تعالجين الموقف ؟

٣) وانت في العمل علمت بوجود وظيفة شاغرة ، اعلى من وظيفتك ، طمعت في الترقية لما يتبعها من زيادة في الراتب ، فهل تفاتحين رئيسك في ذلك ؟

ماذا تفعلين

شركة طلبت خمسة اسماء لمن يزكيك وينبغي ان تدبري امرك . اكتبي لخمسة اشخاص راجية منهم ان يسمحوا لك بالاستشهاد بهم .. يجب الا يكون احدهم قريبا لك .

ماذا تفعلين — سؤال حائر لدى البعض ، موضح لدى البعض الاخر .
ماذا تفعلين — سرعة الجواب يدل على بديهة حاضرة . لا ترتبكي في كل امر مهما كان عسيرا . اقدحي زناد الفكر بهدوءوثقة وافعلي ! الدنيا معترك، فكوني حويلة طويلة الباع ، فلك مطاليب من الحياة، تدميها بشجاعة .
والا كان مآلك الى خيبة مرة وانعزال !



الفصل الحادي عشر

تطورك في مهنتك

من يوطن النفس على اداء اعمال اعظم مما يتقاضى راتبه عنها ، هو الانسان الجدير الذي يتزايد تقدمه ويكون نجاحه حثيثا .

يستحيل ان تعملي لانك مطالبة بالعمل . سيكون عملك متعثرا ان فعلت هذا ستخطئين ، ستقنين ، ستتحاملين على نفسك تحاملا . رئيسك يرى ويسمع . يرى الزلة ويرى العثرة ، ولا بد له في النهاية من اتخاذ الخطوة الصارمة الحاسمة .

ان انت عزمت ، فلتكن عزيمتك صادقة ، اتجهي بنية صادقة وبايمان ونشاط نحو غاياتك . اقبلي على العمل بجنان ثابت . تعلمي ! تعلمي ! تعلمي الاساليب ، وتعلمي كيف تتعلمين .

تمين بك ان تواصلي الدرس . ادرسوا اكثر من قبل . بهذه الطريقة تبلغين الارب .

بهذه الطريقة تبرزين كسكرتيرة تستحق اللقب ، وتستحق الاعتبار والتقدير .

ما ارتته صرته

ما تكتسبينه من خبرة يضيف الى موجوداتك . راس المال بالنسبة لك هو علمك . فاستغليه لترقي السلم ، ولتصلي الى الذروة .

سلوى كانت كاتبة اختزال في دار للنشر كبيرة . بدأت ككاتبة ولكنها تلقت العلم ليلا في معهد .

رفعت الى وظيفة كاتبة طابعة ثم تحولت الى مختزلة . بعد اربع سنين تزوجت وانتقلت مع زوجها الى مدينة اخرى ، فرغبت الى سيدة ذات مكانة ان تكتب لمعارفها من رجال الاعمال كي يلحقها احد بشركة .

كتبت السيدة بضع رسائل ، وجاءها بضعة ردود :

رسالة السيدة : استوضحت من رئيس سلوى عن عملها ومسلكها ، فكان رده كالاتي : « سلوى فتاة ثابتة ، مستقرة ، موثوق بها . هي دقيقة في عملها قلما ترتكب خطأ . هي مواظبة ،تأتي قبل الجميعوتذهب بعد الجميع ــ هي دائما هنا ــ وتستطرد السيدة قائلة : عرفت سلوى عن كثب واوافق على اقوال رئيسها .

الرد على رسالة السيدة : قولي لسلوى ان تتصل بي هاتفيا . متى وصلت الى هنا اقابلها وامنحها الفرصة التي تنشدها .

سلوى نالت ما استحقت .. والجد اخو النجاح !

اي نوع تكونين ؟

الفتاة التي ترنو الى المستقبل : المكملة لا المتوكلة . التي تنجز لترضي نفسها قبل غيرها . التي تطور معرفتها ، التي تقتحم المصاعب لتفوز . التي تتوافق وتتواءم مع مهماتها . التي تعتز بشركتها وتخدمها بوفاء .

القانعة : المحبة لعملها، الراضية به ، القانعة ، المكتفية . غير المتطلعة الى فوق .

التي تشتغل : الفتاة تعرقل طريقها احيانا ، وتقضي على فرص تقدمها ، تعمل كما يعمل الاخرون ، عملها يرضي رئيسها ، ولكنه لا يقتنعه بأنها تستأهل المكافأة والترقية ؟ وهي لا توجه طاقاتها في السبيل الذي تكثر فيه الفرص .

المتثاقلة : متثاقلة ، تتهادى في عملها وتترنح . تجلس الى مائدتها وتعمل لا تهدر الوقت ، تعمل . ولكنها محدودة في خيالها ، محدودة في تفكيرها . تعمل لانها تعمل ، لانه مطلوب منها أن تعمل . آلة ! وتخطىء ، وتكرر الخطأ .

المتهربة : تبحث عن الوظيفة التي يستحيل لاحد ان يعرف الحقيقة عـــن سرعتها اوبطئها . تجد العذر متى وقعت في مـــــأزق . تخطيء وتتوسل بالذرائع . وتجد في غيرها العيوب . دائما تجدها . ان هي معصومة !

الثرثارة : تجد الزاد ، زاد الكلام ، زاد الهذرمة تجد الكثير تقوله ، وتجد الكثيرين لتقول فيهم رايها . تأثيرها سيء في سواها . وراي سواها فيهـــا سيء . قلما تنجز ، وهي اعاقة للغير . وجودها كعدم وجودها !

انتعرفين على نفسك ، انت احداهن ؟ من ؟

اي سكرتيرة تكونين ؟

بطبيعة الحال تتوخين ان تظهري من التعاون ما يسر ، ومن التضامـــن ما يجذل .

بطبيعة الحال ستحاولين اظهار اقبالك على العمل .

بطبيعة الحال ستنجحين أن كنت صادقة !

ما هي المهنة ؟

ما هي المهنة ، ما هي مهنة السكرتيرة ، اجل ما هي المهنة ؟

هي نداء للمعرفة المتخصصة ، وكثيرا ما تكون اعداداً علميا طويل الامد . نداء مجموعة من الناس او نداء لمجموعة من الناس .

المهنة انجاز واداء ، مستقل ومتضامن

المهنة تتطلب تطوير ممتهنها ، والتطوير يتطلب البرنامج المخطط .

برنامج التطوير الذاتي

السكرتيرة كما بجب أن تكون . كما تكون متى تطورت

١) في وضع المخطط التطويري لا تقضمي اكثر مما تستطيعين مضغه . ابداي ببضعة أمور ، في المستقبل تضيفين المزيد

٢/ أن قررت ان تدرسي في الليل فلا تدعي شيئا يعرقل سيرك الا اذا كان طارئا لا يقبل التأجيل.

قاومي اغراء السينما والتلفاز . لا تقولي : ويلي ! اف لي ! برمت !

٣) كل خطة ترسمين لا تجعليها ترهقك . والا فأن الارهاق يولد التبرم .

٤) كوني اليفة كتاب ونزيلة مكتبة اقراي كل شيء وفي كـل موضوع

٥) ومع صديقات اتخذن لانفسهن برنامجا مثلــك للتطويــر أستقــي وابحثي ، لتري مدى تقدمك اومدى تقهقرك !



٦) تعلمي من الغير ولا تتخذي منهم القدوة . اختاري الصالح وانبذي الطالح

٧) طالعي ! طالعي ! طالعي ! نصيحة أزجتها سكرتيرة ضايعة . قالت : اخالك تستغرب هذا القول، ولكني لا أملك التلفاز ، ومتى شئت مشاهدة برنامج خاص اذهب الى صديقة .

في طريق الفلاح :

نحن النجاح ، درب وعر تتحدينه!

كتب هذا الكتاب ليساعد ويسلح .. ليعطي ما لا يوجد. مجال العمل وسيع فسيح ، يستقبل الفتاة التي مجالها في التفكير ذو ابعاد وافاق . ومن تبتغي المعرفة من الانسات تجد فيه ما تنشده من معلومات .

الدنيا كفاح ، والكفاح حلو ومر. مرارته كحلوته فيها اثارة ، فيها شؤون وشجون .

كفاح من المهد الى اللحد
لولاه لتمنى الانسان اللحد قبل
المهد !
في طريق الفلاح .. قصة تبدأ
بك وتنهيها انت قصة تليدة طريفة —
قديمة حديثة —
تلك قصة الانسان في حياته .
تحكم عليه بنتائجها وتقرر مصيره في
مراحل كالسلم بدرجاته .

الكتب الصادرة عن

المكتبة الحديثة [illegible] - بيروت

الكتاب	المؤلف	
البؤساء	فيكتور هيغو	في جزء واحد
بائعة الخبز	كزفيه دي مونتبان	//
الحرب والسلم	ليو تولستوي	//
قصة مدينتين	تشارلز ديكنز	//
احدب نوتردام	فيكتور هيغو	//
مرتفعات ويذرنج	اميلي برونتي	//
الارض الطيبة	بيرل باك	//
انا كرنينا	ليو تولستوي	//
مدام بوفاري	جوستاف فلوبير	//
غادة الكاميليا	اسكندر ديماس	//
٨٠ يوماً حول العالم	جول فيرن	//
الجريمة والعقاب	فيودور دستوفسكي	
الأم	مكسيم غوركي	//
لوليتا	فلاديمير نابا كوف	
ذهب مع الريح	مرغريت ميتشل	في جزئين